

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

Memoria

***I CONGRESO NACIONAL DE
EDUCACIÓN COMERCIAL***

28, 29 y 30 de junio de 2006

**Heredia-Costa Rica
2007**

21 5:46PM

COMISIÓN DE PROTOCOLO

Yamilette Jenkins Alvarado
Kattia Varela Córdoba
Yolanda Jiménez Ramírez
Gloriana Sánchez Rodríguez
David Carazo Chaves

COMISIÓN DE PRENSA E INFORMACIÓN

Ana María Fournier Vargas
María Eugenia Ugalde Villalobos
Marta Matamoros Blanco
Luis Diego Salas Ocampo
Niza Zúñiga Gómez

COMISIÓN DE LOGÍSTICA

Eva Chavarría Camacho
Patricia Arce Rojas
Ingrid Sánchez Alvarado
Marly Alfaro Salas

COMISIÓN DE FINANZAS

Juan Carlos Bermúdez Mora
Isabel Araya Muñoz
Carlos Ulate González
Ana Lorena Campos Varela

COMISIÓN EDITORA

Ana María Fournier Vargas
Herminia Ramírez Alfaro
Carlos Ulate González
Daniel Rueda
Magdalena Elizondo Torres

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	6
PROGRAMA.....	8
ENTIDADES PARTICIPANTES	10
COMITÉ ORGANIZADOR.....	11
DISCURSO DE INAUGURACIÓN	12
DISCURSO DE INAUGURACIÓN	15
SITUACION Y PERSPECTIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN COSTA RICA.....	18
EDUCACIÓN COMERCIAL EN COSTA RICA	18
I. ENTORNO SOCIOECONÓMICO	21
1.1. LA GLOBALIZACIÓN.....	21
1.2. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (TI)	22
II. ESQUEMA EPISTEMOLÓGICO DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL	23
III. LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN EL MUNDO DE HOY.....	25
3.1. Concepto de oficina	25
3.2. Función de la oficina	26
LA LEGISLACIÓN SOBRE TIPOS DOCUMENTALES EN LA ENSEÑANZA DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN COSTA RICA	33
LA LEY No. 7202, UNA NECESIDAD EN LA ENSEÑANZA DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL.....	43
HECHOS IMPORTANTES	43
NOTICIAS.....	45
ANTECEDENTES DE CREACIÓN DE LA LEY	49
LOS LIBROS DE ARCHIVO Y LA LEY NO. 7202	51
LO QUE SE DEBE ENSEÑAR CON LA LEY NO. 7202	54
<i>Organización de las gavetas en los archivadores</i>	54
<i>Clasificación</i>	54
<i>Ordenación</i>	55
<i>Controles</i>	55
<i>Conservación y eliminación</i>	56
FACTORES FÍSICOS.....	56
<i>Funciones de los responsables de la documentación en una oficina o institución</i>	57
<i>Responsabilidades legales y administrativas</i>	57
<i>Procedimientos administrativos</i>	57
<i>Habilidades</i>	58
<i>Destrezas</i>	58
IMPORTANCIA DE LA LEY NO. 7202 Y SU REGLAMENTO.....	59
LA ENSEÑANZA POR COMPETENCIAS UNA OPORTUNIDAD PARA LA EDUCACIÓN COMERCIAL	61
ANÁLISIS TEÓRICO Y EMPÍRICO SOBRE LA EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS	65
ASPECTOS TECNOLÓGICOS Y SU IMPACTO EN EL APRENDIZAJE	65
LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Y LA VINCULACIÓN CON LA EMPRESA	67
¿CUÁL ES EL COMPROMISO DEL ALUMNO EN LA EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS?.....	70
¿CÓMO ES UN APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS?	71
¿QUÉ METODOLOGÍAS PUEDEN DESARROLLARSE EN EL APRENDIZAJES BASADO EN COMPETENCIAS?.....	72
¿CÓMO INTEGRAR EL CURRÍCULO BASADO EN COMPETENCIAS?	73
¿CÓMO ANALIZAR EL “CONTROLLING”?	75
ASSESSMENT	76
ASPECTOS DE LAS ORGANIZACIONES.....	77
EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LAS NUEVAS EMPRESAS	82
INTRODUCCIÓN.....	82

¿QUÉ ES EL COMERCIO ELECTRÓNICO?	82
¿CÓMO SURGE EL COMERCIO ELECTRÓNICO?	82
IMPORTANCIA DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	83
¿CÓMO SURGIÓ EL COMERCIO ELECTRÓNICO?	84
ASPECTOS GENERALES	84
POSIBILIDADES REALES DE MATERIALIZAR ESTAS ESPECULACIONES.....	85
<i>Noción de tiempo y espacio</i>	85
<i>Productividad y costos</i>	86
<i>Desafíos planteados por el comercio electrónico</i>	86
INTEGRACIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO CON LA VIDA PERSONAL	87
REEMPLAZO DE LA EMPRESA TRADICIONAL POR LA “COMPAÑÍA VIRTUAL”	87
ORGANIZACIONES VIRTUALES Y PROCESOS DE NEGOCIOS	87
RELACIÓN EMPRESA-CLIENTE	88
EL APRENDIZAJE POR PROYECTOS UTILIZANDO LAS TIC	90
INTRODUCCIÓN	90
¿EN QUÉ CONSISTE EL APRENDIZAJE POR PROYECTOS QUE UTILIZA LAS TIC?	91
¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN PROYECTO QUE UTILIZA LAS TIC?	92
¿QUÉ ACCIONES REALIZAN LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES PARA DESARROLLAR UN PROYECTO QUE UTILIZA TIC?	94
¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS UTILIZANDO LAS TIC?	95
EVALUACIÓN EN LA EDUCACIÓN COMERCIAL.....	100
EL ENFOQUE COMUNICATIVO COMO UNA ESTRATEGIA PARA LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMERCIAL	112
ENSEÑANZA COMUNICATIVA DEL LENGUAJE	112
TEORÍA DEL LENGUAJE Y EL APRENDIZAJE	112
METODOLOGÍA	114
EVALUACIÓN	116
ESTRATEGIAS DIRECTAS PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE DEL INGLÉS	116
ESTRATEGIAS PARA LA ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES ELECTRÓNICAS EXITOSAS	121
LA COMUNICACIÓN ORAL.....	121
DIFICULTADES QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO COMUNICATIVO:.....	122
ATENCIÓN EN EL PROCESO COMUNICATIVO	122
LAS REGLAS MÁGICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO.....	122
ERRORES MÁS COMUNES QUE SE DEBEN EVITAR	122
UNA BUENA ACTUACIÓN	123
CÓMO SE DISEÑA UNA PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA.....	124
1. <i>Planificación de los temas</i>	124
2. <i>Partes de una presentación</i>	125
3. <i>Formato</i>	125
4. <i>Aspectos generales de diseño</i>	128
EL USO DE APLICACIONES DE SONIDO Y VÍDEO	129
DIDÁCTICA PARA LA REDACCIÓN DE LAS ACTAS	131
¿QUÉ ES UNA ACTA?	131
IMPORTANCIA DE LAS ACTAS	132
LENGUAJE ADMINISTRATIVO	132
TERMINOLOGÍA RELACIONADA CON LAS ACTAS	133
a. <i>Cuerpo colegiado</i>	133
b. <i>Convocatoria</i>	133
c. <i>Orden del día</i>	133
d. <i>Quórum</i>	134
e. <i>Intervenciones o mociones</i>	134
f. <i>Votación</i>	134
g. <i>Considerandos</i>	135

<i>h. Acuerdos</i>	135
PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL ACTA.....	135
<i>Antes de la reunión</i>	136
<i>Durante la reunión</i>	136
<i>Después de la reunión</i>	136
PRESENTACIÓN DE ACTAS.....	136
ESTILOS DE LA REDACCIÓN DE LAS ACTAS.....	137
LENGUAJE DEL ACTA.....	137
CUALIDADES DE LA REDACCIÓN EFICAZ DE LAS ACTAS.....	138
ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS EN LA EDUCACION COMERCIAL	141
REFLEXIONES FINALES	151
EL APRENDIZAJE POR PROYECTOS UTILIZANDO LAS TIC.....	151
<i>Limitantes</i>	151
<i>Soluciones propuestas</i>	151
<i>Aspectos medulares de la evaluación</i>	152
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS EN LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS.....	153
<i>Principales dificultades</i>	153
<i>Posibles soluciones</i>	153
UTILIDADES EN LAS PRESENTACIONES ELECTRÓNICAS.....	154
<i>Limitaciones o dificultades</i>	154
DIDÁCTICA PARA LA ENSEÑANZA DE LA REDACCIÓN DE ACTAS.....	154
<i>Limitaciones</i>	154
<i>Posibles soluciones</i>	154
ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS EN LA EDUCACIÓN COMERCIAL.....	155
<i>Utilidad</i>	155
<i>Dificultades</i>	155
<i>Posibles Soluciones</i>	155

PRESENTACIÓN

Es la Educación la nodriza del mundo. El pilar fundamental que encamina al ser humano en el desarrollo de sus facultades intelectuales y morales, perfecciona los sentidos, y lo guía en las normas de urbanidad y cortesía; pero sobre todo; a través de ella, una persona desarrolla sus capacidades para enfrentarse positivamente a la sociedad e integrarse a ella.

La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, consciente de ello, a lo largo de sus treinta y tres años de haber abierto sus puertas a la comunidad nacional, hace, por segunda vez, (ya que en los años noventa había organizado uno, en conjunto con docentes de Puerto Rico), un alto en su caminar diario, con el propósito de ofrecer a todas aquellas personas que se desempeñan en el quehacer secretarial; sobre todo, en el ámbito educativo, un espacio en el que muestra su crecimiento académico, su madurez y lo comparte con todas aquellas personas que se acercaron a ella a través del I Congreso Nacional de Educación Comercial.

Este primer Congreso, propio y asumido en su totalidad por la Escuela de Secretariado Profesional, tiene una característica especial; cual es, que con él se inaugura una serie de Congresos que las autoridades de la Escuela piensan instaurar, como una modalidad consecutiva, bianual, de sus dos quehaceres: la Educación Comercial y la Administración de Oficinas.

La actividad se vio engalanada por la presencia de las ex Directoras de la Escuela que a lo largo de estos años, contaron con sus esfuerzos para que la misma avanzara con pasos seguros hacia la profesionalización del secretariado a través de las dos actividades que caracterizan la Escuela: la docencia y el quehacer en las oficinas. Las palabras de la máster Margarita Segreda, fundadora de la Escuela, docente y colaboradora de la misma, renovaron el compromiso de esta unidad académica, para seguir haciendo docencia, extensión e investigación de excelente calidad y aportando sus productos al país.

La Conferencia Inaugural estuvo a cargo de la máster Irma Reyes Araya, ex alumna, docente y ex Directora de esta Escuela, quien a lo largo de su trayectoria en la Universidad Nacional fungió cargos como Vicedecana del Centro de Investigación, Docencia y Extensión (CIDE), Directora del Instituto de Desarrollo Latinoamericano (IDELA) y representante de la Universidad ante la Universidad para La Paz.

La modalidad para trabajar este espacio estuvo diseñada en dos tipos de eventos: Las Conferencias Magistrales y los Talleres Concurrentes.

Con la primera modalidad del evento se trató de lograr la participación de expertos de dentro y fuera de la universidad, que externaran sus fortalezas a través de las experiencias vividas en su campo. Se contó con la participación de especialistas como: licenciada Ana Lucía Jiménez Monge, Jefe del Departamento Legal del Archivo Nacional, el licenciado Guillermo Pérez Merayo, abogado, asesor parlamentario, máster Carmen Ivannia Salas Soto, ex alumna y docente de esta Escuela, de gran trayectoria en

el campo de la docencia y consultora en el área secretarial a nivel latinoamericano; y máster Yamilette Jenkins Alvarado, ex alumna, docente y ex Directora de esta Escuela.

La segunda modalidad estuvo a cargo de docentes especialistas de esta Escuela. Ellas son: licenciada Herminia Ramírez Alfaro, ex alumna, docente y actual Sub Directora de la Escuela, máster. Maritza Ulate García y máster Ana Isabel Hidalgo Barahona, docentes de gran trayectoria en la Escuela a lo largo de muchos años de servicio. También participaron en esta modalidad docentes que recientemente se han incorporado a la institución pero que se han especializado en alguna área de conocimiento, como lo son: máster Xinia Corrales Escalante del área de Informática, máster Ana María Fournier Vargas y licenciada. Ma. Eugenia Ugalde Villalobos, del área de Comunicación en Español; máster Carolina España Chavarría del área de Comunicación en Inglés, quien contó con la colaboración de la docente Nandayure Valenzuela de la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje de esta Universidad. Esta modalidad permitió no solo la transmisión de conocimiento de las docentes a cargo, sino que, además, la rica retroalimentación de las participantes a través de sus opiniones durante el desarrollo de las actividades de los talleres.

El evento concluyó con una sesión plenaria, en la que los participantes de los talleres, exponían sus conclusiones y sugerencias.

Al cerrar las puertas del Auditorio que albergó a todos los participantes en la actividad de conclusión de este congreso, se guardó en sus paredes la alegría y la satisfacción del deber cumplido a cabalidad; las alegrías y entusiasmo de todos y todas las participantes a lo largo de tres días de intercambio de conocimiento; pero sobre todo, se empezó a encubar la gran responsabilidad de asumir el compromiso de abrir nuevamente estas puertas, el próximo año cuando se estaría ofreciendo el I Congreso Nacional en el área de Administración de Oficinas. Con esto se estaría cumpliendo a cabalidad con la misión de la Escuela de ofrecer a la comunidad sus avances en el conocimiento y con el compartir de sus egresados y colegas retroalimentarse para seguir, a paso seguro, su caminar.

Esta memoria ahuna los conocimientos y experiencias compartidas en el Congreso, que se ponen a disposición del lector, para que se forme su criterio personal.

M.Sc. Yamilette Jenkins Alvarado
Docente
Escuela de Secretariado Profesional

PRIMER CONGRESO NACIONAL DE EDUCACIÓN COMERCIAL

PROGRAMA

Miércoles 28 de junio, 2006

8-8:30 horas	Inscripción y entrega de documentos
8:30-9 horas	Inauguración
9-10 horas	Refrigerio
10-12 horas	Conferencia inaugural “Situación actual y perspectivas para el desarrollo de la educación comercial en Costa Rica.
12-13 horas	Almuerzo



TARDE TALLERES

13-15 horas Taller 1	El aprendizaje por proyectos utilizando las TIC.
13-15 horas Taller 2	Evaluación de la Educación Comercial.
13-15 horas Taller 3	Estrategias metodológicas para la enseñanza del Inglés en la Educación Comercial
15-17 horas Taller 4	El aprendizaje por proyectos utilizando las TIC.
15-17 horas Taller 5	Evaluación de la Educación Comercial.
15-17 horas Taller 6	Estrategias metodológicas para la enseñanza del Inglés en la Educación Comercial.
17 horas	Actividad cultural.



Jueves 29 de junio de 2006

8-10 horas	Conferencia “La legislación sobre tipos documentales en la enseñanza de la educación comercial en Costa Rica”
10-10:30 horas	Refrigerio
10:30-12 horas	Conferencia “La Ley 7202, una necesidad de la enseñanza del secretariado en Costa Rica”.
12-13 horas	Almuerzo

TARDE TALLERES

13-15 horas Taller 1	Estrategias en presentaciones electrónicas
13-15 horas Taller 2	La didáctica para la redacción de actas.
13-15 horas Taller 3	Estrategias y recursos didácticos para la enseñanza de la educación comercial.
15-17 horas Taller 4	Estrategias en presentaciones electrónicas
15-17 horas Taller 5	La didáctica para la redacción de actas.
15-17 horas Taller 6	Estrategias y recursos didácticos para la enseñanza de la educación comercial.

Viernes 30 de junio de 2006

EXPOSICIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO ELABORADO POR LOS DOCENTES Y DE PROYECTOS ESTUDIANTILES

8-10 horas	Conferencia “La enseñanza por competencias: una oportunidad en la Educación Comercial”.
10-10:30 horas	Refrigerio
11-12 horas	Comercio electrónico y las nuevas empresas
12-13 horas	Almuerzo
13-15 horas	Conclusiones del Congreso. Grupos de Trabajo
15-17 horas	Plenaria del Congreso.
18-20 horas	Clausura

ENTIDADES PARTICIPANTES

Colegio Parrita
Colegio Técnico Profesional F.J.Orlich
Colegio Técnico Profesional Acosta
Colegio Técnico Profesional B.A
Colegio Técnico Profesional Carlos Luis Fallas
Colegio Técnico Profesional de Flores
Colegio Técnico Profesional de Liberia
Colegio Técnico Profesional de Sabalito
Colegio Técnico Profesional De San Carlos
Colegio Técnico Profesional Guatuso
Colegio Técnico Profesional Heredia
Colegio Técnico Profesional Hojancha
Colegio Técnico Profesional Invú Las Cañas
Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas
Colegio Técnico Profesional La Suiza
Colegio Técnico Profesional Limón
Colegio Técnico Profesional Mario Quirós Sasso
Colegio Técnico Profesional Pejiballe, Pérez Zeledón
Colegio Técnico Profesional Pococí
Colegio Técnico Profesional San Isidro
Colegio Técnico Profesional Uladislao Gámez
Colegio Técnico Profesional Ulloa
Colegio Técnico Profesional Valle La Estrella
Colegio Técnico Profesional Venecia, San Carlos
Colegio Universitario de Alajuela
Colegio Universitario de Cartago
Colegio Vocacional de Artes y Oficios, Diurno
Confederación Nacional de Palmicultores (CONAPAL)
Colegio Técnico Profesional de Educación Comunitaria y de Servicios (COTEPECOS)
Escuela Autónoma Ciencias Médicas
Escuela de Relaciones Internacionales, Universidad Nacional
Escuela Topografía, Catastro y Geodesia, Universidad Nacional
Estudios Generales, Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Universidad Nacional
Instituto Nacional de Aprendizaje
Instituto Profesional Educación Comunitaria Barva
Instituto Profesional Educación Comunitaria Santo Domingo-Heredia
Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas (IRET), Universidad Nacional
Junta de Protección Social
Liceo Braulio Carrillo
Liceo Hernán Zamora Elizondo
Liceo José María Castro Madriz
Liceo Napoleón Quesada
Liceo Samuel Sáenz Flores
Técnico San Juan Sur
Universidad Eloy Alfaro de Manabi, Ecuador
Universidad Estatal a Distancia
Universidad Metropolitana Castro Carazo

COMITÉ ORGANIZADOR

Margarita Vargas Calvo, Directora
Herminia Ramírez Alfaro, Subdirectora
Anabelle Mora Rodríguez, Docente-Coordinadora



Escuela de Secretariado Profesional

Heredia – Costa Rica. Apartado postal 86-3000
Teléfono 2562-4194 – Fax 2562-41 90
Correo electrónico: secretar@una.ac.cr

DISCURSO DE INAUGURACIÓN

M.Sc. Margarita Vargas Calvo
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

BUENOS DIAS, SEÑOR OLMAN SEGURA, RECTOR, UNIVERSIDAD NACIONAL, MASTER CARLOS BUEZO, VICEDECANO, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EXDIRECTORAS, SUBDIRECTORAS, PERSONAL ACADEMICO Y ADMINISTRATIVO PENSIONADO DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL, COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS DOCENTES, PERSONAL ADMINISTRATIVO, ESTUDIANTES Y AMIGOS TODOS QUE NOS ACOMPAÑAN EN ESTE MOMENTO

La función universal de la educación es servir al mejoramiento Humano”
Emma Gamboa.

Estamos reunidos en esta mañana, en estas aulas afectuosas de la Universidad Nacional para vivir una experiencia que deberá producir los mejores resultados a favor de un conglomerado que espera nuestra contribución al mejoramiento de sus vidas profesionales. Estamos aquí para aportar nuestro conocimiento y nuestra experiencia, para aprender con una actitud abierta, de todos y cada uno de los congresistas.

Nunca antes en la historia de la Educación fue tan necesario visualizar al ser humano en su capacidad total e integral. Tampoco en los tiempos pasados fue tan vehemente la necesidad de contextualizar la educación desde los enfoques humanístico, crítico, analítico, competitivo y universal.

Ante una realidad de globalización y de imperante sobrevivencia a las dificultades propias de un mundo, cada vez más complejo y cambiante, pero más abundante en opciones, oportunidades, deberes y derechos; los hombres y las mujeres de hoy, acreedores, a la máxima libertad, deben tener derecho, sin límite, a una educación total que no solo potencie al máximo su capacidad de desempeño, sino que lo faculte para enfrentar con convicción, energía y visión el gran reto que le significa el disfrute pleno de los derechos que hoy le son propiedad suya.

La educación debe esforzarse cada día por identificar la capacidad del hombre y de la mujer en sus fortalezas y debilidades, para estimularla, para apoyarla y para acrecentarla.

Dentro de este principio los educadores tenemos una cuota alta en el reto enunciado. Para ello tenemos la indiscutible obligación de encontrar nuevas formas, respaldos y orientaciones que nos conduzcan verdaderamente al cumplimiento de los objetivos de nuestra función. Nos obligamos a innovar porque la innovación es la base del cambio; las demandas y directrices actuales exigen cambio.

Acompañar a la gente en su desarrollo integral es misión sublime del educador; esto implica una entrega de nuestra capacidad y un apoyo continuo, sin discriminación, con reconocimiento claro de aquellos hombres y mujeres que por situaciones especiales demandan y requieren igualdad de acceso a todas las oportunidades.

En este I Congreso Nacional de Educación Comercial, se constituye un espacio de reflexión, un encuentro, que nos va a permitir compartir experiencias, innovar y estimular el pensamiento creativo con miras a incrementar y mejorar la práctica educativa.

Hemos escogido, para este encuentro estos temas educativos, con la idea de lograr cambios de actitudes en todos los que compartimos el sistema educativo para proporcionar una adecuada atención a la diversidad de intereses, conocimientos, gustos y motivaciones que requiere la escuela inclusiva.

Este Congreso tiene como finalidad brindar actualización en el área docente, en cuanto a estrategias para la enseñanza de la Educación Comercial, establecer comunicación entre las personas convocadas para temas afines, fomentar el intercambio de ideas, propiciar el enriquecimiento intelectual y establecer contactos profesionales.

Como dice nuestra misión “Formar profesionales en el campo secretarial y de la educación comercial que satisfagan las demandas actuales del mercado laboral y de la sociedad” este es el compromiso que hoy estamos adquiriendo con cada uno de ustedes en este Congreso.

Tengamos presente hoy y siempre que nuestro esfuerzo deberá estar dirigido hacia la búsqueda de la máxima realización de los hombres y las mujeres individualmente así como de su grupo inmediato.

La felicidad y la realización individual y colectiva se convierten entonces en el principal reto para todos nosotros, que compartimos la noble misión educativa.

La Universidad Nacional, la Facultad de Ciencias Sociales y la Escuela de Secretariado Profesional, se sienten hoy muy complacida de recibirlos en esta sede, esperando que estos días sirvan también para fortalecer nuestros lazos de compromiso.

Este importante evento ante el cual tenemos tanta expectativa ha sido posible, en una primera instancia, por el interés de ustedes en atender esta invitación; a todos los y las profesoras por su desinterés en brindar los talleres pedagógicos.

A la excelente contribución de reconocidos profesionales nacionales a cuyo cargo estará el desarrollo de las ponencias. A las autoridades de la Universidad Nacional en representación del señor Rector y de la Facultad de Ciencias Sociales que respaldaron la iniciativa de esta Unidad Académica por llevar a cabo este Congreso.

Gracias a los integrantes de los diferentes comités que han ofrecido su tiempo y esfuerzo para la concreción del evento.

A las compañeras de Ecuador que nos acompañan esta mañana y que dan gran realce a este Congreso.

En una forma particular y especial mi reconocimiento a todos quienes laboran en la Escuela de Secretariado Profesional por su decisivo apoyo, y a ustedes nuevamente, quienes hoy invierten ilusiones, tiempo, dinero para participar de un evento pensado para gente innovadora, y desafiante.

Finalizo mi intervención expresando a todos ustedes, en mi calidad de directora mi afectuoso saludo y regocijo por este encuentro.

Muchas gracias

DISCURSO DE INAUGURACIÓN

Dr. Olman Segura Bonilla
Rector, Universidad Nacional

Muy buenos días estimables docentes del área de educación comercial que nos acompañan esta mañana en nuestra Casa de Estudios.

Profundamente orgullosos nos sentimos de ser partícipes del Primer Congreso Nacional de Educación Comercial, propuesto y organizado por la Escuela de Secretariado Profesional.

Es importante, me parece a mi, reflexionar muy rápidamente sobre los esfuerzos que en el país se han hecho para profesionalizar el secretariado en Costa Rica, en donde desde 1887, existen indicios que nos muestran este accionar, muy ligado al crecimiento económico cafetalero y bananero del país.

En el año 1888, se imparten clases de mecanografía en el Colegio Superior de Señoritas, teniéndose como meta prioritaria, desde ese entonces, el impartir posteriormente la carrera secretarial; sin embargo es hasta el año 1903 que se reglamenta la primera Escuela de Comercio y a partir de ella surgen nuevas Escuelas Comerciales; no obstante, para estas épocas y hasta los años 70's, esos esfuerzos no habían logrado alcanzar la educación formal superior.

Como bien lo señala la propia Escuela, en una de sus ofertas académicas, “es gracias al esfuerzo de un grupo de mujeres costarricense, esforzadas, visionarias y muy valientes”, de las cuales tenemos el honor de contar entre nosotros, a una de ellas en esta mañana -nos referimos concretamente a doña Margarita Segreda de Hook- que con sus esfuerzos y los de sus compañeras se logró culminar este ideal y se lleva a nivel universitario la formación secretarial.

La Escuela de Secretariado cumple este año, en el mes de agosto, 33 años de tener sus puertas abiertas para todas las personas que deseen profesionalizarse a través de esta área de conocimiento.

Vemos hoy los frutos que a lo largo de este camino ha cosechado. Inició con una oferta académica conducente a un Diplomado, con la que dio sus primeros pasos en la vida universitaria de este país. De este primer logro aprovechó la universidad, por muchos años, a algunas de sus primeras graduadas, que, una vez se retiraron sus fundadoras, contribuyeron con la formación universitaria, tal es el caso de la máster Irma Reyes, de la licenciada. Mayela Murillo, de la licenciada. Flora Espinoza, y otras docentes más, que a su vez, ya han culminado su misión académica y se han pensionado también, dando paso a nuevas generaciones de graduadas que han asumido este rol.

Muy rápidamente, y con fundamento en las necesidades laborales del país, a finales de los ochentas, propuso la Escuela dos Bachilleratos claramente definidos, uno

hacia la labor administrativa en las oficinas y otro a la formación docente en el campo secretarial. Para inicios de los 90's ponía al servicio del país el grado de Licenciatura, ya no sólo en las dos áreas mencionadas anteriormente, sino que, además, y como producto de la modernización del país, en el área de inglés.

Hemos visto en este caminar de la Escuela, lento pero seguro, como inició también la producción intelectual. Con gran orgullo el país cuenta con libros escritos por las académicas y académicos de la Escuela, y mucho más, con producción intelectual de profesionales formadas en esta Escuela que laboran en otros centros educativos.

El aporte que la Escuela de Secretariado Profesional ha proporcionado a nuestra sociedad, a través de cientos de profesionales que atienden la formación comercial en colegios, Escuelas Comerciales, Colegios Universitarios y en la propia Universidad, es incalculable.

Pese a esta valía de la Escuela de Secretariado Profesional, que sin centros homólogos nacionales, hasta no hace muchos años, que le permitieran comparar su quehacer y de los cuales pudiera enriquecerse, fue formando y formándose con su buen tino; sin embargo, carecía de una actividad que aglutinara a todos sus graduados y la experiencia de su andar en el campo laboral, que enriqueciera su vivencia académica a la luz de los caminos recorridos por sus graduados.

Hace diez años, como bien lo señaló la señora Directora de la Escuela, esta misma unidad académica fue anfitriona y organizadora del V Congreso Latinoamericano de Educación Comercial, auspiciado por la Fundación para el Fomento de la Educación Comercial, con sede en Puerto Rico. Evento en el que la Escuela enorgulleció a esta Universidad internacionalmente, sin embargo, faltaba esta iniciativa de tener un espacio de discusión académica propio.

Hoy, vemos, con mucha complacencia, que esta meta ha sido alcanzada. Basta con observar la gran cantidad de docentes en educación comercial que han acudido al llamado de la Escuela, para seguir nutriéndose de su saber, de sus experiencias y a la vez, para contribuir con ella, aportando los conocimientos que adquirieron mediante sus acciones y prácticas cotidianas de aula.

Muchas gracias señora Directora y Subdirectora de la Escuela, licenciadas Margarita Vargas y Herminia Ramírez, por el empeño y esfuerzo que han puesto en la realización de esta actividad. Muchas gracias al cuerpo docente, a administrativos y estudiantes de la Escuela que con su trabajo y colaboración han hecho posible que este evento se lleve a cabo. Muchas gracias especialistas que atenderán el Congreso durante estos tres días; y sobre todo, muchas gracias a todos ustedes, participantes, que con sus valiosos aportes enriquecerán el accionar de esta Escuela que sigue siendo su Escuela.

Buenos días.

CONFERENCIAS

SITUACION Y PERSPECTIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN COSTA RICA

M.Ed. Irma Reyes Araya
Profesora Jubilada
ireyes@racsa.co.cr

EDUCACIÓN COMERCIAL EN COSTA RICA

Cuando el espíritu de Tomás de Acosta, quien introdujo el café en Costa Rica en 1804, sopló el primer embarque de café costarricense a Chile en 1833, había una gran claridad en la visión de la sociedad costarricense.

Entiéndase la visión del mismo modo que los estudiosos actuales de la administración la entienden, esto es, como, una indagación acerca del futuro que se desea crear (Senge, 1997).

Todo el engranaje estatal estaba estructurado en función de arraigar el cultivo del café y de transformar una sociedad de propietarios y peones de relaciones de tipo familiar, caracterizada por una economía poco variada y productiva, que además era cultural y técnicamente primitiva y rudimentaria (Facio,1972) en una sociedad exportadora, con relaciones comerciales y de estamentos diferenciados según su rol social.

¿Por qué empezar una exposición sobre la Educación Comercial hablando acerca de los primeros sacos de café exportados por Costa Rica en los albores del Siglo XIX? Porque ese embarque también marcó la ruta para un desarrollo educativo que rompió con la tradición escolástica y colonial imperante, para dirigirse hacia modalidades como la comercial, que iba a jugar un papel preponderante en la próxima centuria.

Veinte años después del citado embarque, en la oferta educativa de la Universidad de Santo Tomás se destaca a un profesor italiano que enseñaba Contabilidad por partida doble, una innovación de esta disciplina que tuvo su cuna en la nación italiana.

Al hurgar entre los currículos e instituciones educativas de esa época, se constata la oferta de cursos de Teneduría de Libros, Aritmética Comercial, Derecho Mercantil, Economía Política, Ciencia Mercantil, Estilo Epistolar, Estadística, Cálculo Mercantil y Lenguas: inglesa, francesa, italiana y alemana. En síntesis, todo un proyecto educativo al servicio del nuevo ideario social.

La Primera Guerra Mundial tuvo su impacto en la economía costarricense, que se restringió; y el Estado, para evitar una catástrofe social, desarrolló mecanismos que lo convirtieron en el principal empleador; por lo que la sociedad costarricense, en especial la

campesina, cifró su ideal educativo en aprender a leer, escribir y contar, para emplearse en oficinas comerciales y estatales.

Nuevamente el sistema educativo se ajustó a tales necesidades y, don Julio Acosta, como director del Liceo de Costa Rica, reabrió en 1920, la Escuela de Comercio, anexa al Liceo, con un currículo amplio en Educación Comercial: Aritmética Comercial, Teneduría de Libros, Geografía Comercial, Conocimientos de Producción Comercial, Física y Química Industrial, Derecho Mercantil, Economía Política, Administración Pública, Código de Comercio, Estadística, Taquigrafía y Mecnografía.

En 1935 vino a Costa Rica una misión pedagógica chilena invitada por el Ministro de Instrucción Pública, Teodoro Picado. Esta misión dejó lineamientos revolucionarios que, si bien no se adoptaron de inmediato, sí tuvieron efecto años después, en el quehacer educativo del país.

Por ejemplo, la Constitución Política de 1949 presentó el Título VII sobre la Educación Pública, mucho más rico y específico que cualquiera de las constituciones anteriores; en él se plasma el legado de la misión chilena y sus informes fueron asunto de análisis por parte del Centro de Estudio de los Problemas Nacionales, de gran influencia en el desarrollo político de ese momento.

Anteriormente, se había creado la Universidad de Costa Rica (1940), y en 1943, la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, institución que ha tenido incidencia en cualquier estudio acerca de la Educación Comercial en nuestro país.

Interesa destacar que uno de sus miembros, el Dr. Arturo Piga, propuso la creación de un liceo técnico con especializaciones de carácter agrícola, industrial y comercial. Para la enseñanza mercantil proyectó un curso de dos años con una práctica de seis meses fuera del colegio (aspecto que se incluyó en los programas de educación técnica muchos años después), y lineamientos concretos acerca de la organización curricular. Diseñó un núcleo común de materias: Matemáticas, Castellano e idioma extranjero adecuado a las formas comerciales. La Educación Cívica y algunos temas acerca de Economía y Derecho Comercial también se incluyeron.

Para los cursos comerciales, él previó una cantidad suficiente de tiempo e incluyó Contabilidad, Matemáticas y Redacción Comercial, y consideró imprescindible la Geografía Económica. La Química se vincularía con la mercilogía o los conocimientos científicos de las mercaderías de circulación general y la clase de productos permitiría que esas mercaderías fueran objeto de ensayos de laboratorio. La Dactilografía unida a una buena letra, así como el Dibujo aplicado a la publicidad para la confección de gráficos y de afiches fueron también materias incluidas. (Piga, 1935).

Luego de la fundación de la Segunda República, el norte del país se orienta hacia la industrialización. La Ley Fundamental de Educación de 1957 incluyó dos artículos específicos sobre la educación técnica y, en 1958, se definió el propósito de la educación vocacional con una programación en especialidades: Mecánica General Automotriz,

Ebanistería, Soldadura y Forja, Radio, Electricidad, Fontanería, Dibujo Técnico, Contabilidad y Secretariado.

Esa programación estuvo acompañada por la creación de múltiples colegios vocacionales y de un programa intensivo de capacitación docente en universidades extranjeras especializadas.

Como un cambio fundamental, se puede apreciar que los estudios comerciales ofrecidos hasta el momento, se fragmentaban en dos áreas: Contabilidad con la connotación de profesión masculina y Secretariado como oferta educativa para las mujeres y con un viraje fundamental hacia la industria, como apoyo a esta y no al comercio, como hasta el momento había sido. Subrayamos esto, para retomarlo en el aparte del futuro de la Educación Comercial.

La creación del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), en 1965, clarificó aún más el proyecto educativo en apoyo a la industria, eso obligó a la precisión de términos de educación técnica para los colegios vocacionales y para la formación profesional del dominio del INA.

Durante ciento veinticinco años la Educación Comercial ha estado imbricada con el modelo económico del país y ha alcanzado una gran difusión institucional. Actualmente, se imparte en diferentes instituciones, como seguidamente se menciona: en educación formal en los colegios académicos (tecnologías y exploratorios), en colegios técnicos (cuarto ciclo), en el INA (formación profesional), en academias privadas, en institutos de Bachillerato por Madurez, en colegios nocturnos (educación de adultos), en colegios universitarios, en instituciones parauniversitarias, en el CIPET y en universidades privadas y públicas.

En cuanto a la educación no formal, la Educación Comercial se imparte en academias privadas, programas de extensión o proyección de las instituciones parauniversitarias, colegios universitarios, universidades, empresas privadas, cámaras patronales, colegios profesionales y otros.

Pero fue después de más de veinte años que se revisaron y se renovaron los programas de la Educación Técnica en 1990-1994. Demasiado tiempo para este tipo de educación y quizás, me atrevo a decir, demasiado tarde, porque en el caso de la Educación Comercial, la autopista de la información se había empañado de tal modo que no ha sido posible encontrar su principio ni su final.

Lamentablemente se ha caído en más de lo mismo sin adaptarse a la realidad de la economía local y global. Pero esto no ha ocurrido solamente en nuestro país, es un fenómeno generalizado aún en países desarrollados como los Estados Unidos de Norte América.

Hemos sido testigos de cómo escuelas de comercio nacionales de gran prestigio y trayectoria como la American Business School, la Escuela Gregg y el Centro de Estudios del Itmo, cerraron para siempre sus puertas; debido a que en las empresas, los puestos

propriadamente secretariales o contables desaparecen y, por lo tanto, se cierran las posibilidades para los egresados de todas esas instituciones que anteriormente mencionamos, donde se formaron en Educación Comercial.

Nuestra pregunta no es la de Hughes ¿perdieron su camino? Sino, más bien, ¿cuál es el camino? ¿Será demasiado optimismo o de poca seriedad hacernos esta pregunta? Múltiples son las razones y creemos que fundamentadas, para mantenernos optimistas.

El recuento histórico realizado nos deja varias orientaciones metodológicas para construir nuestra visión, orientaciones que incluyen:

Análisis del entorno socioeconómico.

Análisis del esquema epistemológico de la Educación Comercial.

Análisis de qué es la Educación Comercial en el mundo de hoy.

I. ENTORNO SOCIOECONÓMICO

Nuestro análisis del entorno socioeconómico tiene, por lo tanto, obligatoriamente que abordar a la globalización.

1.1. LA GLOBALIZACIÓN

Al concluir el siglo XX presenciamos una serie de transformaciones geopolíticas, sociales, económicas y culturales que apuntan hacia un nuevo proceso de civilización que algunos han denominado “Era de la Información” y que, como uno de sus rasgos más distintivos, posee la globalización.

De globalización hemos venido oyendo hablar desde hace bastante rato, unos a favor y otros en contra, pero independientemente de tomar algún partido es preciso aceptar que la globalización hoy está inmersa en nuestra vidas, lo queramos o no.

Sin embargo, se habla de la globalización como un nuevo proceso de civilización. ¿Qué es lo nuevo?

Nueva es la forma de vida cotidiana (por ejemplo, comer pollo Kentucky aquí o en Alemania), de hacer transacciones comerciales (los capitales se mueven electrónicamente de aquí para allá en cuestión de segundos), de hacer el trabajo para la economía de hoy (adiós sindicatos, bienvenida al trabajo flexible, etc.), nueva es la forma de circulación del capital y la producción por el mundo (el capital está donde haya que pagar menos impuestos y la producción se acopla, como una nave espacial, por segmentación), nueva es la concentración económico-política (un grupo de siete países son los que dicen la última palabra en economía y política), nueva es la revolución permanente en el terreno de la información y las tecnologías de la comunicación (todos los días oímos de la fusión de tal empresa con tal otra, usualmente son empresas de alta tecnología que se unen para hacerse cada vez más poderosas y unir especificidades tecnológicas).

Las anteriores son novedades que tienen incidencia en un desarrollo, como nunca antes visto, ni siquiera en la revolución comercial que precedió a la Industrial, del sector servicios, en el cual se inserta la Educación Comercial.

1.2. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (TI)

Actualmente, los sociólogos hablan de que vivimos en un mundo en el que: “...la información se genera, se almacena, se recobra, se procesa y se transmite” (Castells, 1998, p. 56, Tomo I), proceso derivado del desarrollo de una revolución tecnológica cuyas características básicas son las siguientes:

1. Capacidad de penetración, no ajena a las actividades sino como el hilo que las conforma. Las T.I. invaden todo el quehacer humano.
2. Orientación hacia el proceso y no al producto.
3. Su núcleo de transformación está constituido por las tecnologías del procesamiento de la información y de la comunicación.

En el siglo XVII, en los albores del período histórico conocido como la modernidad, los pensadores decían: “...el conocimiento es poder”, y esa frase mantiene su presencia en nuestros días en múltiples conferencias y obras que hablan de la “Era de la Información”. Pero no en vano han pasado tres siglos para trascenderla; en realidad, la era de la información que nos corresponde vivir se caracteriza por la “...APLICACIÓN del conocimiento y de la información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos”. (Castells, 1998, p.58, Tomo I). Es decir, estamos en una época en que se emplea la información para producir más información y conocimiento.

Las TI han venido a ser en el mundo de hoy como la máquina de vapor en la Revolución Industrial. Recuerdo los primeros facsímiles: eran de pedestal, grandes, incómodos; hoy están totalmente integrados al equipo telefónico.

Las TI han obligado a introducir, revisar y expandir a otros ámbitos, de los que nacieron conceptos como el de la productividad, concepto indicador de la estructura y la dinámica de un sistema económico determinado. Ha estado íntimamente relacionada con la tecnología, incluida la de la organización y gestión. (Castells, 2000^a, p.107).

En realidad, son la rentabilidad y la competitividad los determinantes reales de la innovación tecnológica y el crecimiento de la productividad. Las empresas están movidas por la rentabilidad, y el Estado por la competitividad. Desarrollar rentabilidad corresponde directamente a las empresas y generar competitividad a las instancias políticas (Castells, 2000^a). Nosotros añadimos que la productividad y la innovación le

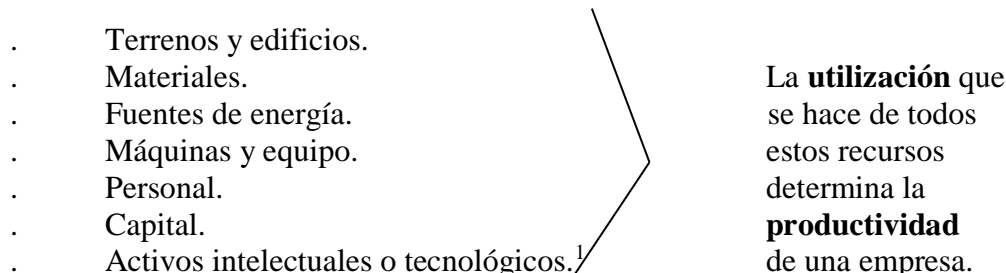
corresponden a la Educación en todos sus niveles y, en nuestro caso particular, a la Educación Comercial.

El énfasis puesto en la ampliación del mercado y la rotación del capital dejó de lado la productividad.

Dentro de los estudios del trabajo, la competitividad se ha visto como una relación de la producción y el insumo, que se ha expresado tradicionalmente por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{PRODUCCION}}{\text{INSUMO}}$$

Los recursos o insumos pueden ser todos o algunos de los siguientes elementos:



Véase que se plantea como la UTILIZACIÓN de estos recursos, incluyendo el personal, de ahí que la Educación Comercial tiene como obligación rescatar al ser humano de tal tipo de análisis, lo cual conduce al segundo eslabón metodológico, el análisis de los aspectos que se presentan a continuación.

II. ESQUEMA EPISTEMOLÓGICO DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL

Las TI son un componente fundamental en la constitución de la sociedad contemporánea, pero el rescate de que hablamos, del ser humano, consiste en que sea él quien marque el paso y las TI las que señalan la ruta. Pese a la reticencia de algunos hacia el pensamiento de la complejidad como una propuesta integradora de las disciplinas sociales, la evolución de las TI abre las posibilidades de ese nuevo paradigma científico.

La megamáquina burocrática/técnica-industrial cubre actividades cada vez más numerosas. Obliga a los individuos a obedecer sus prescripciones, indicaciones y formularios. No se sabe cómo dialogar con sus poderes anónimos, ni se sabe cómo corregir sus errores; no se conoce a qué oficina ni a qué ventanilla hay que dirigirse. La mecanización toma el control de lo que no es mecánico: la complejidad humana. La

¹ Los “moldes o troqueles” que emplea Extralum, por ejemplo.

existencia concreta resulta maltratada. (Morin, 1993, citado por Covarrubias, 1999, p.23).

A partir del uso de las TI, hoy la economía y las relaciones sociales han cambiado y están de tal forma imbricadas que hacen inseparable lo que denominamos real de lo virtual. Hoy vemos la guerra real como una serie más en la televisión, si se casa el príncipe de Inglaterra con una divorciada, “tosen” las principales bolsas de valores del mundo. Todo está interconectado.

La economía de hoy es informativa y global. Es informativa porque la productividad y la competitividad de los agentes de esa economía, es decir, las empresas, dependen de su capacidad de generar procesar y aplicar con eficacia la información basada en el conocimiento² (Castells, 1998, p. 93, Tomo I). Es global, según Castells, porque la producción, el consumo, la circulación, así como sus componentes (capital, mano de obra, materias primas, gestión, información, tecnologías, mercados) se organizan a escala global, en forma directa o mediante vínculos en red de los agentes económicos (Castells, 1998, p. 93, Tomo I).

En las concepciones sobre Administración durante las primeras cinco o seis décadas del siglo XX, las empresas eran unidades cerradas, se bastaban a sí mismas para desarrollar su producción o prestación de servicios. En la actualidad, ninguna empresa estatal o privada, multinacional, grande o pequeña puede desempeñarse sin auscultar el entorno inmediato y lejano, sin interrelacionarse con su exterior, sin dar o recibir influencias.

Esto hace que la Administración, como estudio científico, haya tenido que revisar todos sus postulados, y generar nuevas teorías que consideren la complejidad de las empresas humanas de la actualidad y del futuro inmediato.

No pretendemos con esta conferencia conocer, y mucho menos agotar el estudio de esas nuevas orientaciones, pero es importante considerar lo siguiente:

La Administración es la conjunción de tres elementos: IDEAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS que podríamos designar, para efectos didácticos como COSAS y PERSONAS. La conjunción de estos elementos se realiza mediante un proceso conocido como el **proceso administrativo**, que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar actividades que permiten lograr ideas, propósitos, objetivos de una organización o empresa.

Este fue el sueño epistemológico de la Administración y con ella, de la Educación Comercial: todo se puede prever, todo se puede programar, pero esa concepción newtoniana que ha permeado el quehacer humano desde el siglo XVII con Descartes y

² La eficacia se define partiendo de los resultados. Trata del logro de los objetivos planificados y si los recursos y medios utilizados fueron los más adecuados para el logro de esos objetivos. Es decir, trata de resultados. Trata de una acción que permite obtener el efecto deseado.

todo el desarrollo científico posterior, choca con la realidad actual de complejidad, interconectividad e integración.

La clásica definición de la Administración de “hacer las cosas a través de la gente” tiene que transformarse en “hacer las cosas con la gente”.

El nuevo paradigma epistemológico ha puesto en crisis el anterior, que se basaba en la física; la analogía ha sido sustituida por lo simultáneo; la secuencia causa – efecto ha perdido sentido, porque ahora existen interconexiones que no obedecen a tal secuencia.

Las organizaciones jerarquizadas, las empresas donde todo se cree que todo es susceptible de control, de predicción, son las empresas que día a día cierran sus puertas para no abrirlas jamás, porque fueron construidas con un paradigma epistemológico que no responde a la realidad actual y a la forma en que se produce la información y se construye el conocimiento.

III. LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN EL MUNDO DE HOY

Recordemos cuál era la ambición educativa, simple y sencilla del campesinado costarricense al crecer la exportación de café: que los niños y los jóvenes aprendieran a leer, a escribir y a contar para que pudieran trabajar en una oficina o en una empresa.

La información se procesa, se produce en la oficina, esa verdad la intuían nuestros campesinos, hoy, para nosotros es una certeza. Por eso, al hablar del camino de la Educación Comercial en una economía globalizada, con un dominio de las tecnologías de la información y la capacidad integradora de estas, con una expansión sin precedentes y en una economía de servicios, es necesario hablar de la oficina.

3.1. Concepto de oficina

Las empresas, desde sus orígenes, se preocupan por la función productiva de los bienes y los servicios que ofrecen; en un segundo momento centran su interés en la comercialización de tal producto o bien, y no es sino hasta en una tercera fase que se enfocan hacia la función administrativa, la cual debe evaluar y someter a control sistemático las dos funciones precedentes, con el objeto de proporcionar los elementos decisivos para el desarrollo empresarial, ya sea a corto o a largo plazo (Biraghi, 5).

Hay razón al decir que todas las funciones de una empresa ameritan de la oficina. El problema es que, a pesar de ello, únicamente el personal secretarial recibe formación en, algunos casos, sobre administración de oficinas. Por otro lado, hoy descartaríamos que la oficina es un lugar, sobre todo con el advenimiento de la oficina virtual, pues la oficina es ahora una función que posibilita el desarrollo del proceso administrativo.

Todos aquellos que participan del proceso administrativo requieren de información y la forma como desarrollen ese proceso va a depender, fundamentalmente,

de la calidad de los servicios que ofrezca la oficina. Por lo tanto, aceptamos la metáfora de que la oficina es el sistema nervioso de una empresa donde se encuentra el cerebro con todas sus funciones, apoyado por una red de irrigaciones nerviosas que recuperan, transmiten y almacenan información.

3.2. Función de la oficina

Como dijimos anteriormente hay tres elementos fundamentales en el quehacer humano: las ideas, las cosas y las personas, la conjunción o trabajo aislado con algunos de ellos van a requerir de materiales, energía e información.

Los materiales hicieron posible la tecnología, el ser humano pudo trascender el estadio de ser “paciente” de los avatares de la naturaleza, para convertirse en “sujeto” copartícipe de la Creación. Gracias a las ideas pudo transformar los materiales, pero para eso se requiere de información y conocimiento.

Además, ha requerido de energía, más allá de la de sus propias fuerzas o la de animales, de ahí que buscó otras fuentes como son el agua o el petróleo. La aplicación de otras fuentes de energía dio origen a la Revolución Industrial.

Sin embargo, en la actualidad las empresas necesitan del conocimiento, que es producto estrictamente humano, y para ello requieren de la información.

Como ya dijimos, la oficina es donde se realiza el proceso administrativo que se inicia, termina y comienza continuamente en un nuevo ciclo con información. No es necesario saber que es un bit de información, lo que se necesita saber es QUIEN REQUIERE, QUE INFORMACION, CUÁNDO Y DÓNDE SE NECESITA.

CONCLUSIÓN

¿Cuál es, entonces, el camino que debe seguir la Educación Comercial?

A través de nuestros andamios metodológicos, pretendimos en esta conferencia, proyectar perspectivas para el desarrollo de la Educación Comercial y concluimos que del análisis del entorno socioeconómico tenemos una economía global e informativa.

Es informativa porque la productividad y competitividad de los agentes de esa economía, las empresas, dependen de su capacidad para generar procesar y aplicar con eficacia la información basada en el conocimiento.

Es global, según Castells, porque la producción, el consumo, la circulación, así como sus componentes (capital, mano de obra, materias primas, gestión, información, tecnologías, mercados), están organizados a escala global, en forma directa o mediante vínculos en red de los agentes económicos.

Eso genera una pérdida de fronteras para la economía, el flujo del dinero, la presencia y la utilización de las tecnologías y la sobrecarga exponencial de información, que repercute en una pérdida de “locación” de los escenarios, una ansiedad por lo nuevo, un exacerbado consumismo y una fe casi dogmática en el poder de las TI.

Sin embargo, la presencia de las tecnologías de la información no ha incrementado la productividad en la oficina, algunos expresan que más bien la ha bajado, a pesar de que los historiadores económicos han privilegiado a la tecnología en relación con el incremento de la productividad y su incidencia en el crecimiento económico.

Drucker, por ejemplo, dice que la productividad del *trabajador del conocimiento* sigue siendo abismalmente baja. Es probable que no haya mejorado en los últimos 100 años o 200 años, por la sencilla razón de que nadie se ha esforzado por hacerlo. Todo nuestro empeño se ha centrado en la productividad del trabajador manual (Drucker, 1999^a, p.57).

Esto ha hecho que al estudiar el impacto de la tecnología en otras épocas históricas se encuentre con que el motor eléctrico fue introducido en 1880, pero su efecto real en la productividad se evidenció hasta en 1920.

Precisamente, para la preparación de esta charla revisé en Internet programas, planes de estudio y bibliografía, más o menos setenta páginas web, y me encontré con que a estas alturas del siglo XXI se sigue preparando a la gente con la formación secretarial tradicional con otro nombre: administradores de oficina.

La oficina es el centro nervioso de cualquier organización en la cual se realiza el proceso administrativo. Se tiene la creencia peyorativa de que la oficina es el lugar de concentración de papeles, el sitio donde la burocracia tiene su trono y que ha sido diseñada para entorpecer los trámites.

Lamentablemente, hay algo de cierto en esa perspectiva y varias son las razones que nosotros vemos para esto:

1. Hay incompreensión sobre lo que es la oficina y el papel que juega en el proceso administrativo.
2. Se han realizado grandes esfuerzos para el análisis del rendimiento y la productividad en las actividades del sector primario y secundario, pero pocas en la de servicios.
3. La introducción de las TI no necesariamente incrementa la productividad si no que hay un cambio en la concepción de lo que es el producto y el objetivo de la oficina.
4. Cuando se habla del sector servicios hay mucha ambigüedad estadística, porque si bien es cierto que es el sector de mayor versatilidad laboral y que crece constantemente, es un sector muy amplio en el que se incluyen la educación, los servicios sanitarios y la administración, lo que dificulta cuantificar su impacto productivo y dentro de esa complejidad, analizar la administración y específicamente la oficina.

También en servicios se agrupan otras actividades heterogéneas, como son la agricultura, las industria extractivas, las infraestructuras, construcción en la industria, con lo cual se induce a confusión analítica.

1. La medición de la productividad se ha homologado a la del proceso productivo. (¿Qué significan tres minutos por paciente, si no se le da calidad de servicio a la gente que siempre vuelve y vuelve a demandar servicios, medicinas, tiempo, incapacidades, etc.)

Se ha enfatizado el producto y no el proceso, de acuerdo con el paradigma científico imperante.

2. En la oficina ha habido una incorporación exponencial de las TI, pero poco tratamiento de la productividad que genere un cambio organizacional, axiológico y cultural.

Más que enseñar el empleo de tal o cual tecnología, la Educación Comercial debe abordar la innovación como tal: el proceso de crear e introducir nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas, trabajar la pregunta aristotélica de la causa final: para qué y por qué, deben ser un proceso sistemático en la nueva metodología de la Educación Comercial. No se trata de dar problemas, sino que los estudiantes definan el problema, generen las ideas, las refinan, creen un plan de acción en un ambiente de trabajo en equipo.

Del análisis epistemológico de la Educación Comercial, derivamos varias conclusiones a partir de la aseveración de Peter Drucker (1999^a): “A medida que ahondamos en la economía del conocimiento, los supuestos básicos que apuntalan gran parte de lo que se enseña y practica en nombre de la administración de empresas está irremediablemente desactualizado”. (p.49)

Algunos de los supuestos que este autor estima que están desactualizados son los siguientes:

1. Que sólo existe una única manera correcta de organizar una empresa.
2. Que los principios gerenciales se aplican únicamente a organizaciones empresariales.
3. Que sólo existe una única manera correcta de dirigir a la gente (el control vertical y centralizado).
4. Que las tecnologías, los mercados y los usos finales son fijos y casi nunca se traslapan. Es decir, que cada empresa tiene una tecnología específica y un mercado específico.
5. Que el alcance de la gerencia se define legalmente como de aplicación exclusiva a los activos y empleados de una organización.

6. Que la función de la gerencia es “dirigir la empresa”, y no concentrarse en lo que sucede por fuera de la compañía. Es decir, la gerencia tiene un enfoque interno, y no externo. (Drucker, 1999a, p.50).
7. Que las fronteras nacionales definen la ecología de la empresa y de la gerencia.

A los anteriores supuestos, yo añadiría los siguientes:

8. Concentrarse en el producto y no en el proceso.
9. La complejidad es la regla y no la excepción.

Los anteriores son los supuestos sobre los que tiene que trabajar la Educación Comercial para adaptarlos la realidad actual.

Del análisis de la Educación Comercial se extrae que si se toma la oficina meramente como un lugar de concentración de papeles, tendríamos una visión muy pobre de ella. El “papeleo”³ en la oficina equivale a las herramientas en un taller; sin ellas no podría existir su función específica” (Laris, 1977,159). El papel es el vehículo para transportar toda clase de datos e información, y hasta hace poco era el medio fundamental.

Una oficina es en realidad el centro de información para la producción de conocimiento de la organización. La información es empleada como base para la toma de decisiones por lo que debe reunir las características que se mencionan a continuación:

Exactitud
Oportunidad
Totalidad
Condensación
Utilidad
Aplicabilidad
Accesibilidad

A pesar de la automatización de la oficina, los expertos en costos administrativos señalan que en las organizaciones, aproximadamente el 10% del papel manejado se gasta en tareas sin importancia; aproximadamente el 20% del papeleo se pierde en tareas que podrían ejecutarse más fácil y rápidamente y de manera menos onerosa; el 70% restante del trabajo oficinesco sobre el papel es manejado con una eficacia que va del 60 al 70%.

³ Habría que revisar esto del papeleo en la oficina de hoy, con la cantidad de información almacenada en bits, electrónicamente, más que en papeles.

La aplicación de nuevos métodos, técnicas y tecnología podrían ayudar a la reducción del empleo de papel en la oficina y a la mejoraría de los resultados de las operaciones, otra tarea para la Educación Comercial.

En síntesis, ¿cuál es el camino de la Educación Comercial? A mis ojos es tan amplio como las autopistas de la información, tan interdependiente como la economía globalizada, imperiosamente comprometido con la productividad y de la mano del cambio, no como un reto, sino como parte de su acontecer diario.

BIBLIOGRAFIA

Beck, 1999.

Castells, Manuel. (2000^a.) La Era de la Información. Tres Volúmenes. España: Alianza Editorial. 1998.

Calvo, Hilda. Cien años de la educación comercial pública en Costa Rica. 1870'1970. Tesis Licenciada. San José, Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencia Económicas. S/f.

CIPET. La educación técnica comercial en Costa Rica: un propuesta de cambio. Alajuela: CIPET. 1983.

Costa Rica. Ley de Creación del INA. No. 3506. San José: INA. 1965.

Chavarría, Elieth y Mayra Arguedas. Situación y perspectivas de la Educación Comercial Oficial Sector Diurno de Costa Rica. Tesis Licenciatura. San José. Universidad de Costa rica. Facultad de Educación, 1978.

De la Torre, Norberto. Corrientes contemporáneas de la Administración. Material obtenido en INTERNET. Universidad Abierta. España.

Drucker, Peter. Las Fronteras de la Administración. Donde las decisiones del mañana cobren forma hoy. Buenos Aires: Editorial Sudamericana. 1988.

Facio, Rodrigo. Obras de Rodrigo Facio. Estudio sobre economía costarricense. Tomo I. Editorial Costa Rica, San José. 1972.

Fruehling, R. Y Constance K. Weaver. Electronic Office Procedures. New York: Gregg Division. McGraw-Hill Book Company. 1987.

Garita, Luis. Análisis de la burocracia en Costa rica y su capacitación. Tesis Licenciatura. San José, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho. 1972.

- González, Luis Felipe. Evolución de la Instrucción Pública de Costa Rica. Biblioteca Patria. Editorial Costa Rica, San José: 1978.
- Haines, Peter G. La educación comercial en Centro América. IIME (Instituto de Investigaciones y Mejoramiento Educativo). Guatemala. 1964.
- Hammer, M. Y James Champy. Reingeniería. Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¿Casi todo está errado!. Traducción Jorge Cárdenas Nannetti. Barcelona: Grupo Editorial Norma. 1994.
- Hughes, David. Finding a new way for business schools. <http://www.unc.edu/gdhughes>. 2005.
- Jinesta, Ricardo y Carlos. La Instrucción Pública en Costa Rica. San José: Editorial Falco de Borrasé. 1921.
- Kuhlman, Miriam. Descripción y análisis de los criterios que se utilizan para organizar y desarrollar la enseñanza de las especialidades de Tecnología en los colegios académicos oficiales diurnos del país. Tesis Licenciatura. San José, Universidad de Costa Rica, Facultad de Educación. 1974.
- Laris, Francisco. Administración Integral. México: CECOSA. 1977.
- Meltzer, Morton F. La información: recurso fundamental de la gerencia. Cómo buscarla y utilizarla y manejarla. México: Fondo Educativo Interamericano, S. A. Ediciones Norma. 1983.
- Piga, Arturo. Misión Educativa Chilena en Costa Rica. Informes y Trabajos. Vol. I y II. San José: Editorial Borrasé Hns. 1935.
- Reyes, Irma (2003). Objetivos: Ambición de Calidad. Material para Taller de Ejecutivos de Extralum. Costa Rica.
- Reyes, Irma (1989) La educación comercial de adultos. Tesis para optar al grado de Magister Scientiae en Educación. Universidad de Costa Rica: Sistema de Estudios de Posgrado.
- Rojas, Carlos. Cronología comentada de la Educación Técnica en Costa Rica. San José: Ministerio de Educación Pública. 1974.
- Rojas, Oscar. Material de estudio integrado, segundo bloque de materias, Área de Formación Profesional. Quinto Programa de Certificado Secretaria Profesional. FIAS. Costa Rica, 1997.
- Sanders, Donald. Computación en las ciencias administrativas. Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana S. A.1980.

Senge, Peter. La Quinta Disciplina. Barcelona: Ediciones Granica.1997.

Vargas, Amalia. La educación técnica en Costa Rica. 1980-1987. Estado del Arte. San José: MEP. 1988.

Vega, José Luis. Hacia una interpretación del desarrollo costarricense: ensayo sociológico. San José: Editorial Porvenir S. A. 1983.

Villasuso, Juan Ml. Et al. El sector productivo. San José: Editorial Porvenir S. A. 1984.

LA LEGISLACIÓN SOBRE TIPOS DOCUMENTALES EN LA ENSEÑANZA DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN COSTA RICA

Lic. Ana Lucía Jiménez Monge
Jefe del Departamento Archivo Notarial
Archivo Nacional de Costa Rica
2006

En la mayoría de mis participaciones en este tipo de encuentros siempre tengo el mismo protagonista: el documento; por esa razón, considero importante iniciar esta exposición refiriéndome a dos aspectos relacionados con él: 1) ¿Qué se entiende por documento? 2) ¿qué importancia tiene?

Al efectuar un rápido recorrido por la historia del ser humano se descubre que mucho del conocimiento sobre la forma de ser, los usos y las costumbres del hombre, desde hace más de 10 mil años, se han manifestado a través de los dibujos en los que se han plasmado las actuaciones de él. También la tradición oral ha desempeñado un papel importante en la transmisión del conocimiento de nuestros antepasados; por lo que fue necesario, muchas veces, ante la necesidad de testigos, que los actos se efectuaran frente a la colectividad, que sirvió para dar fe de los contenidos. Posteriormente, con la invención de la escritura, hace aproximadamente 6.000 u 8.000 años, la transmisión verbal y la memoria colectiva fueron transformándose gradualmente en expresiones gráficas para procurar su perdurabilidad, tanto para servir en el momento de prueba de cierto compromiso, como para dar a conocer en el futuro las actuaciones de los protagonistas.

Ahora bien, tanto los dibujos como la escritura, han quedado fijados en diversos medios o soportes: piedra, planchas de bronce, papiros, papel y, recientemente, películas, disquetes, discos compactos, y discos duros.

De lo anterior se puede obtener una primera conclusión: en principio, los documentos tienen como principal función y valor intrínseco ser probatorios de los actos o hechos de los que dan cuenta.

No obstante, para que un documento sea probatorio en forma contundente, sobre todo en nuestra época, en donde los valores y principios que rigen la conducta humana en sociedad han perdido fuerza y los diferentes medios de creación de los documentos han cambiado también, es necesario que cumpla con las tres características⁴ que se mencionan a continuación:

1. Integridad: Característica que se relaciona con los requisitos señalados por la ley para la concepción del documento. Del mismo modo que para el nacimiento del ser humano es necesario el transcurso de un proceso establecido por la naturaleza, para

⁴ Tomado de "Conclusiones del trabajo realizado por el grupo INTERPARES (Proyecto UBC de la Universidad de Columbia Británica de Canadá y el Dpto. de Defensa de Estados Unidos).

que un documento sea íntegro debemos recurrir a la ley que estipula las formalidades necesarias. Más adelante se retomará esta característica.

2. Confiabilidad: Esta característica se refiere a los medios de control para la creación del documento, así como a la credibilidad del autor. Este requisito se relaciona con la integridad, pues depende del valor legal que se otorgue a ciertos medios de creación como, por ejemplo, el documento electrónico.
3. Autenticidad: depende de la modalidad, la forma, el estado y la manera de preservar y custodiar los documentos. Esta permite tener certeza de que el documento que tenemos al frente es en realidad original y este requisito es aún más importante hoy cuando estamos ante el documento electrónico.

Cuando se desea utilizar un documento como prueba, las tres características anteriores son básicas para que el hecho o acto impreso en él sea tomado como prueba fehaciente de una determinada acción realizada. Quizá hasta inconscientemente, hemos hecho un esfuerzo mental y verbal para comprobar esos requisitos cuando hemos recurrido a un documento para resolver una situación difícil. Los invito a recordar algún pasaje de la vida de cada uno de ustedes, cuando, ya fuera en función de un cargo, o en el ámbito personal, hayan disertado sobre un documento aludiendo a su integridad, autenticidad y confiabilidad.

Se ha expuesto la importancia del documento y los requisitos que debe presentar para cumplir su finalidad de ser probatorio. Pero, ¿qué debemos entender por documento?

Es preciso indicar que existen muchas definiciones de documento, algunas de ellas parten de su etimología u origen temático, e incluso la evolución de esta palabra es evidente,⁵ especialmente, por estar íntimamente ligada a los avances tecnológicos.

Para efectos de esta exposición, documento es toda expresión testimonial de las actividades del hombre y de los grupos humanos en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de soporte.⁶ Esta definición, a mi concepto, es muy acertada, toda vez que indica los aspectos esenciales: que es testimonio de la actividad del ser humano y que puede presentarse en todo tipo de soporte.

Por otra parte, incluso en nuestra propia legislación no encontramos una definición expresa de lo que se debe entender jurídicamente por documento. La Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos constituye el cuerpo que regula el tratamiento archivístico a los documentos, pero es en el Código Procesal Civil (cuerpo de normas que regula los procedimientos por realizar para hacer efectivos los derechos civiles) donde dice en el artículo 368, lo siguiente: “Son documentos los escritos, los impresos, los planos, los dibujos, los cuadros, las fotografías, las fotocopias, las radiografías, las cintas cinematográficas, los discos, las grabaciones magnetofónicas y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo”.

⁵ Mendoza Navarro, Aida Luz. La prueba documental y los archivos. Revista del Archivo General de la Nación . Ministerio de Justicia. Perú.

⁶ Duplá del Moral, Ana. Glosario de terminología archivística. Revista del Archivo General de la Nación. Ministerio de Justicia. Perú. 2004.

Así, al analizar el contenido de ese artículo, se puede establecer en primera instancia que documento es todo objeto mueble, es decir, material, que ocupa un lugar en el espacio y que permite ser transferido de un lugar a otro a diferencia de los bienes inmuebles.

También establece que, además de ser objeto mueble, debe ser representativo, aludiendo a su contenido, por eso, debe decir o representar alguna cosa, debe comunicarnos algo.

En conclusión, vamos a partir de que documento, para nuestro ordenamiento jurídico, es todo objeto mueble que represente o declare algo. Este artículo además de dar pautas para saber qué es un documento inicia su redacción con una enumeración de ejemplos.

Además, el Código Procesal Civil de Costa Rica, en su artículo 369, señala que hay dos tipos de documentos: los documentos públicos y los instrumentos públicos, y en el artículo 379 agrega también que existen los documentos privados. En consecuencia, podríamos decir que en nuestra legislación encontramos tres tipos de documentos bien definidos, y con esto pasamos a hablar de tipos documentales.

En primer lugar y para que todos sigamos una misma línea, vamos a definir el tipo documental como: “el carácter o atributo (de un documento de archivo) que se origina en la función y actividad administrativa para la que nació el documento, se manifiesta en una diagramación, formato y contenido distintivos, sirve para ordenarlo, describirlo y, en general, procesarlo.”⁷

Otra definición de tipo documental es la siguiente: “unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una norma de procedimiento, cuyo formato, contenido y soporte son homogéneos”.⁸

En consecuencia, cuando se habla de tipo documental se refiere a las características del documento, que abarcan, desde su autor, hasta la forma como se distribuye la información en su soporte. Es como si se estuviera descubriendo a un ser humano: si es hombre o es mujer, dónde están los ojos, la nariz, la boca, si tiene dos brazos, dos piernas, las orejas; o si se refiere a un edificio, quienes conocen de historia y de arquitectura, con solo observar su diseño, dirán a cual época corresponde y, en muchas ocasiones, hasta quién lo diseñó. Así que los tipos documentales van a estar ligados a su autor, su forma, su soporte, su finalidad y, según sean estas características, así los podremos agrupar en diferentes categorías.

Les mencioné anteriormente algunas regulaciones del Código Procesal Civil, en donde especifica qué se considera como documento para efectos probatorios, y se establece la diferencia entre tres tipos de documentos. Retomemos esta idea una vez

⁷ Vásquez Murillo, Manuel. Administración de documentos y archivos, planteo para el siglo XXI. Alfagrama ediciones. Primera edición. 2004. Página 26.

⁸ Hacia un diccionario de terminología archivística. Archivo General de la Nación. República de Colombia. Editorial GITAA, 1997.

definido qué se entiende por tipo documental. Antes de ello, debo mencionar que, en una conferencia sobre la tipología documental en la legislación costarricense, procedí a enumerar las leyes y los artículos sobre diferentes tipos documentales solamente en relación con las formalidades que señala la ley. Hoy me atrevo a agrupar los tipos documentales en una primera gran división dependiendo del autor que los produce.

Se ha apuntado como una de las características del tipo documental la función que le da origen; así, el documento puede resultar de la actividad administrativa para la que nació el documento o es producido por un organismo en el desarrollo de una competencia concreta; en consecuencia, y conforme a nuestro ordenamiento jurídico, podemos diferenciar los tipos documentales, de la siguiente manera:

1. Documentos públicos:

Para que un documento sea público debe cumplir con tres requisitos que se describen a continuación:

- Haber sido redactado o extendido por un funcionario público. Al respecto la Ley General de la Administración Pública nos dice:

“1. Es servidor público la persona que presta servicios a la Administración o a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva.

2. A este efecto considérense equivalentes los términos "**funcionario público**", "servidor público", "empleado público", "encargado de servicio público" y demás similares, y el régimen de sus relaciones será el mismo para todos, salvo que la naturaleza de la situación indique lo contrario.

3. No se consideran servidores públicos los empleados de empresas o servicios económicos del Estado encargados de gestiones sometidas al derecho común.” En consecuencia existen una serie de requisitos a cumplir para ostentar el puesto de funcionario público y por lo tanto participar en la génesis de documentos públicos.

- Otro requisito se refiere a las formas requeridas por ley, es decir, entra en juego el conocimiento de las pautas de forma establecidas por la ley para el tipo documental. Se pueden mencionar algunas formalidades generales como la relacionada con el idioma, el cual debe ser el español, tanto en documentos como en instrumentos públicos. En cuanto al uso de números y abreviaturas, estas últimas están prohibidas y las fechas y cantidades deben consignarse en letras. El nombre de las personas, debe ser expresado, sea simple o compuesto (formado por dos palabras como máximo), y en cuanto a los apellidos, serán los del padre y los de la madre; en caso de mujer soltera, trasmite sus apellidos; si son extranjeros y en su país de origen sólo utilizan un apellido, se podrá usar así; sin embargo, se hará la aclaración. Los seudónimos se usarán cuando sean de igual o mayor importancia que el nombre. Para las fechas y horas también existen regulaciones especiales, lo mismo que en cuanto al tamaño del papel.

- Dentro del límite de sus atribuciones, se hace referencia a la competencia para la cual se crea un puesto determinado y para el cual se está nombrado en él. También en la Ley General de la Administración Pública, a partir del artículo 59 se nos regula esta materia. Solamente mencionaré la regulación del artículo 60 donde se lee: “1. La competencia se limitará por razón del territorio, del tiempo, de la materia y del grado 2. Se limitará también por la naturaleza de la función que corresponda a un órgano dentro del procedimiento administrativo en que participa.”

2. Instrumentos públicos:

Son los extendidos por un notario público, o cualquier otro documento al que la ley le dé expresamente ese valor. Al hacer referencia a la ley en el sentido de que estos son los extendidos por notarios públicos, veamos que en el Código Notarial, en primer lugar, se nos dice qué implica esta función, al especificar el artículo 1, lo siguiente: “El notariado público es la función pública ejercida privadamente. Por medio de ella, el funcionario habilitado asesora a las personas sobre la correcta formación legal de su voluntad en los actos o contratos jurídicos y da fe de la existencia de los hechos que ocurran ante él”. Además, en el artículo 2 señala quién ejercerá esta función, al decir que el notario público es el profesional en Derecho, especialista en Derecho Notarial y Registral, habilitado legalmente para ejercer la función notarial, y en el artículo 3 se señalan los requisitos, como sigue: Para ser notario público y ejercer como tal, deben reunirse los siguientes requisitos:

- a) Ser de buena conducta.
- b) No tener impedimento legal para el ejercicio del cargo.
- c) Ser licenciado en Derecho, con el postgrado en Derecho Notarial y Registral, graduado de una universidad reconocida por las autoridades educativas competentes; además, haber estado incorporado al Colegio de Abogados de Costa Rica al menos durante dos años y, con la misma antelación, haber solicitado la habilitación para ejercer el cargo.
- d) Poseer residencia fija en el país, salvo los notarios consulares.
- e) Tener oficina abierta al público en Costa Rica, excepto si se trata de notarios consulares.
- f) Hablar, entender y escribir correctamente el español.

Los extranjeros que cumplan con los requisitos anteriores podrán ejercer el notariado siempre que en su país de origen se otorgue el mismo beneficio a los notarios costarricenses, en igualdad de condiciones.

El notario público tiene limitada su competencia para la producción de instrumentos públicos. Los artículos 30 y 32 establecen la competencia funcional y territorial ⁹ y en el artículo 34 se señalan todas y cada una de sus funciones.

⁹ **Artículo 30.- Competencia material de la función** La persona autorizada para practicar el notariado, en el ejercicio de esta función legitima y autentica los actos en los que interviene, con sujeción a las regulaciones del presente código y cualquier otra resultante de leyes especiales, para lo cual goza de fe

Otro requisito que se establece para los instrumentos públicos es el de cumplir las formalidades que establece la ley para la realización de instrumentos públicos. Encontramos en el Código Notarial que incluso diferencia entre dos tipos de documentos: los protocolares y los extraprotocolares, así indica el artículo 80: “.- Clases de documentos. Los documentos notariales son protocolares o extraprotocolares, según sus originales se extiendan en el protocolo o fuera de él.

Los documentos protocolares consisten en escrituras públicas, actas notariales o protocolizaciones consignadas en el protocolo del notario.

Son extraprotocolares las reproducciones de instrumentos públicos, certificaciones de documentos, piezas de expedientes o inscripciones, traducciones, actas, diligencias y otras actuaciones que el notario público, autorizado por ley, extiende fuera del protocolo”.

Para las escrituras se establece que constarán de tres partes: introducción, contenido y conclusión. La introducción estará compuesta por el encabezamiento, la comparecencia y las representaciones. El contenido estará formado por los antecedentes y las estipulaciones de los comparecientes. La conclusión incluirá las reservas y advertencias notariales, las constancias, el otorgamiento y la autorización¹⁰. Para los documentos extraprotocolares encontramos, para cada tipo, sus regulaciones específicas ya sea que se trate de actas, protocolizaciones, traducciones, certificaciones, autenticación de firmas y testimonios de escrituras.¹¹

Es importante señalar que tanto los documentos como los instrumentos públicos, constituyen plena prueba de los hechos o actos que representen o declaren, mientras no se compruebe su falsedad en los tribunales de justicia.

3. Documentos privados:

En lo que se refiere a los documentos privados, no se encuentran regulaciones específicas, en razón de que son los gestionados en nuestro ámbito privado, particular y a la luz del derecho constitucional del respeto a la intimidad de las personas y, por lo tanto, a la libertad; en este sentido, no se establecen requisitos, salvo que se presenten como prueba de juicio, para lo cual serán reconocidos ante el juez por la parte de la persona que los haya suscrito o sus causahabientes, cuando así se pida. No será necesario dicho reconocimiento cuando la parte a quien perjudique el documento lo hubiere aceptado

pública. Las dependencias públicas deben proporcionarle al notario toda la información que requiera para el cumplimiento óptimo de su función

Artículo 32.- Competencia territorial Los notarios públicos son competentes para ejercer sus funciones en todo el territorio nacional y, fuera de él, en la autorización de actos y contratos de su competencia que deban surtir efectos en Costa Rica. Los notarios consulares solo podrán actuar en las circunscripciones territoriales a que se refiere su nombramiento.

¹⁰ Artículo 81 y siguientes del Código Notarial.

¹¹ Artículos 101 al 123 del Código Notarial

expresa o tácitamente. El reconocimiento judicial de los documentos privados se hará en la misma forma que la confesión judicial.

Hemos identificado, en consecuencia, tres grandes grupos de documentos en razón del autor, su competencia y las regulaciones que le atañen. No obstante, las series no se acaban ahí, existen infinidad de tipos documentales, porque cada uno está hecho a la medida de una actividad administrativa. Entonces, es normal que haya tantos tipos documentales como tramitaciones o actividades existan en la administración.

4. Otras categorías de tipos documentales:

Siguiendo a Manuel Vásquez, están las siguientes categorías de tipos documentales, las cuales se relacionan con el propósito del documento y no contradicen las categorías anteriores, pues se incluyen en ellas como sigue:

1. Documentos dispositivos o imperativos: aquellos documentos cuyo productor tiene autoridad suficiente para que su voluntad sea obedecida. Podríamos citar como ejemplo las leyes, reglamentos, circulares, resoluciones, sentencias, los cuales por lo general son los extendidos por funcionarios públicos que tienen poder para ello y en nuestro ordenamiento jurídico encontramos las regulaciones para la gestión este tipo de documentos
2. Documentos testimoniales o registrales, emitidos por una autoridad que los emite. Dan fe de que la información contenida en ellos es cierta y por lo tanto cuentan con fuerza probatoria. Entre estos podemos mencionar, por ejemplo, los instrumentos públicos, las patentes, los testimonios de escrituras, los libros de contabilidad, los libros de actas, los diplomas y los certificados. Estos tipos documentales van a ser creados por el notario y los funcionarios públicos con competencia para ello. En nuestro ordenamiento jurídico encontraremos las regulaciones legales específicas para su producción.
3. Documentos meramente probatorios como, por ejemplo, las actas, registros de proveedores, facturas, todo tipo de correspondencia e informes, entre otros, que pueden ser emanados de notarios públicos y funcionarios públicos, y en este caso, de todo tipo de nivel.

La Diplomática es la ciencia que estudia o analiza los documentos archivísticos con el fin de determinar sus caracteres internos y externos, es decir, estudia los tipos documentales establecidos por el marco jurídico, con el fin de determinar su confiabilidad, autenticidad e integridad. Esta ciencia es antigua, sin embargo, está cobrando importancia en los últimos años a raíz de la creación de los documentos en soporte electrónico, con el fin de utilizar una misma terminología cuando nos referimos a los caracteres internos y externos de los documentos, y así dejar de usar términos

arbitrarios e inconsistentes cada vez que aparece un elemento nuevo ligado a la informática y a la Internet.¹²

Además de adentrarnos en el estudio de la tipología documental por los avances tecnológicos, es importante saber de esta materia porque usualmente cometemos el gran error de usar nombres diferentes para *tipos documentales* que reflejan un mismo acto o actividad. Así, por ejemplo, para la convocatoria a una reunión, cada secretaria, cada unidad administrativa agrega a la convocatoria algún elemento personal, lo mismo ocurre con cada uno de los tipos documentales y, como hemos mencionado, la legislación nos indica las formas requeridas, en consecuencia “si en una institución o empresa hay políticas claras de génesis documental, se normaliza la producción de tipos documentales de modo que a igual actividad corresponde idéntica diagramación de tipo documental”.¹³ Con esto, la administración de los documentos se facilita, toda vez que permite normalizar la producción y el tratamiento archivístico.

Por otro lado, es de suma importancia que los docentes que forman a las secretarías en cuanto a elementos indispensables en la génesis y administración de los documentos, se interesen en este tema ya que son quienes tienen la obligación imperativa de brindar una formación global y actualizada.

En conclusión, es de suma importancia el conocimiento de las regulaciones legales de la gestión documental con el fin de denominar los documentos por su nombre correcto y crearlos con las formalidades de ley para que su integridad, confiabilidad y autenticidad sean evidentes y se normalice su tratamiento archivístico.

BIBLIOGRAFÍA.

Bermúdez Muñoz, María Teresa. La diplomática y el documento electrónico. Memoria del XVI Congreso Archivístico Nacional. Colección Cuadernillos del Archivo Nacional. Serie ¿Qué es y qué hace un Archivo? N° 12. Imprenta Nacional. 2004

Código Notarial. Primera edición. Editorial Investigaciones Jurídicas S.A. San José, Costa Rica. 1998

Código Procesal Civil.

Conclusiones del trabajo realizado por el grupo INTERPARES (Proyecto UBC de la Universidad de Columbia Británica de Canadá y el Dpto. de Defensa de Estados Unidos.

¹² Bermúdez Muñoz, María Teresa. La diplomática y el documento electrónico. Memoria del XVI Congreso Archivístico Nacional. Colección Cuadernillos del Archivo Nacional. Serie ¿Qué es y qué hace un Archivo? N° 12. Imprenta Nacional. 2004

¹³ Vásquez Manuel. Ob cit. Página 26

Duplá del Moral, Ana. Glosario de terminología archivística. Revista del Archivo General de la Nación . Ministerio de Justicia. Perú. 2004

Hacia un diccionario de terminología archivística. Archivo General de la Nación. República de Colombia. Editorial GITAA 1997.

Mendoza Navarro, Aida Luz. La prueba documental y los archivos. Revista del Archivo General de la Nación . Ministerio de Justicia. Perú.

Vásquez Murillo, Manual Administración de documentos y archivos, planteo para el siglo XXI. Alfagrama ediciones. Primera edición. 2004. Pagina 26.

“La legislación sobre tipos documentales en la enseñanza de la educación comercial en Costa Rica”.

Resumen

Es necesario comprender e interiorizar que los documentos tienen como principal función y valor intrínseco el ser probatorios de los actos o hechos que tengan incorporados.

No obstante, para que un documento sea probatorio en forma contundente, sobre todo en nuestra época, en donde los valores y principios que rigen la conducta humana en sociedad han ido en menoscabo, así como por los diferentes medios de creación de los documentos existentes se hace necesario que para que un documento sea probatorio debe cumplir con tres características: integridad, confiabilidad y autenticidad.

Para efectos de esta exposición partiremos de que documento es toda expresión testimonial de las actividades del hombre y de los grupos humanos en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de soporte. Esta definición en mi concepto es muy acertada, toda vez que indica los aspectos esenciales: que es testimonio de la actividad del ser humano y este testimonio puede estar representado en todo tipo de soporte.

En nuestra legislación no encontramos una definición expresa de lo que jurídicamente, se debe entender por documento, consecuente con ello es la Ley 7202, del Sistema Nacional de Archivos, la cual constituye el cuerpo que regula el tratamiento archivístico a los documentos. En el Código Procesal Civil, se dice en el artículo 368: “Son documentos los escritos, los impresos, los planos, los dibujos, los cuadros, las fotografías, las fotocopias, las radiografías, las cintas cinematográficas, los discos, las grabaciones magnetofónicas y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo”. Por tipo documental entenderemos que es la: “unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una norma de procedimiento y cuyo formato, contenido y soporte son homogéneos”.

Conforme a nuestro ordenamiento jurídico podemos concluir existen tres grupos de documentos: los documentos públicos, instrumentos públicos y documentos privados.

Siguiendo a Manuel Vásquez, están las siguientes categorías de tipos documentales: documentos dispositivos o imperativos, documentos testimoniales o registrales y documentos meramente probatorios, las cuales están relacionadas con el fin del documento, y que no contradicen las categorías anteriores, pues están incluidas.

Por ello el conocer sobre qué es un tipo documental e inventariarlos nos facilita su génesis y por consecuencia la administración de la documentación al permitirnos normalizar sobre ella para agilizar su ubicación y facilitación que es para lo que al fin y al cabo se custodian los documentos.

LA LEY No. 7202, UNA NECESIDAD EN LA ENSEÑANZA DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL

Lic. Flora Espinoza León
M.Sc. Yamilette Jenkins Alvarado

Esta conferencia tiene como objetivo concientizar a los docentes de Educación Comercial acerca de la necesidad de enseñar la Ley No. 7202 en cualquier centro educativo en donde se imparta la carrera de Secretariado o de Administración de Oficinas.

Para mejor comprensión los temas se desarrollarán en el siguiente orden:

- Hechos importantes
- Noticias
- Antecedentes de la creación de la Ley No. 7202
- Temas de libros y la Ley No. 7202
- Lo que se debe enseñar con la Ley No. 7202
- Importancia de la Ley No. 7202

HECHOS IMPORTANTES

En esta época estamos hiperinformados; nos damos cuenta casi al instante de lo que sucede en cualquier lugar del mundo. Hay satélites, fibra óptica, videos, televisión por cable, teleconferencias, internet, donde se transmiten imágenes, sonidos, voces y toda clase de información en forma electrónica en grandes cantidades y a gran velocidad, sin importar las distancias, los horarios y las fronteras.

Cualquier institución nacional o extranjera cuenta con computadoras, y desde cualquier sitio es posible conectarse con el mundo para saber lo que está sucediendo, cómo está sucediendo, lo que nos permite informarnos de algo casi en el mismo instante en que está ocurriendo o enviarle información a alguien casi en el momento en el que nos lo está solicitando.

En la actualidad muchas máquinas tienen capacidad para tomar decisiones; realizan funciones que en otra época le corresponderían a los humanos, y en otros casos se convierten en herramientas útiles e indispensables al hombre para el desarrollo de las actividades laborales y personales.

En todos los países desarrollados o no, utilizan medios electrónicos para transmitir información, pero no podemos obviar que en nuestro país se necesita, en la mayoría de los casos, el documento escrito o en soporte de papel para probar, aprobar o

rechazar una circunstancia, un cargo, realizar trámites, etc. La oficina sin papeles es una aspiración de muchas empresas e instituciones que ven en esa forma de proceder la solución a todos sus problemas con la papelería, pero esto aún no es posible pues requiere de procesos altamente definidos y sistematizados que también provean el respaldo que da la originalidad y validez de un documento. En Costa Rica los documentos en soporte de papel se utilizan diariamente y tienen valor probatorio, ya sea en asuntos personales, o en las organizaciones para realizar trámites administrativos, legales, comerciales, aunque existan las computadoras con software potentes que han permitido la tramitación de esos documentos en forma rápida. Es importante señalar que por la vorágine en que nos vimos sumidos con la tecnología también se creó un mal que no ayuda a ese necesario ordenamiento y sistematización de la información que proclama la ley y que se llama “duplicidad en la información”, porque se tiene en disquetes, discos compactos, disco duro de la computadora y en soporte de papel también, por lo tanto el costo de mantenerla en dos o más soportes es alto. Esto se da porque aún no tenemos claridad de cómo actuar y converger adecuadamente las bondades de la tecnología con el objetivo de los documentos, el cual es el de servir de respaldo a una acción, y no incumplir con la ley; y en cómo desechar procesos que tradicionalmente se han seguido de una manera determinada, que es muy diferente a lo establecido en la citada ley.

Es común hoy, todavía, oír a un administrado o administrador en determinado momento manifestar la siguiente frase **papelitos hablan**, es decir, es una frase muy nuestra y muy cierta, que a su vez lleva implícita la NECESIDAD DE LOS DOCUMENTOS EN SOPORTE DE PAPEL PARA PROBAR ALGO. El soporte de papel no ha pasado de moda por más avances tecnológicos que existan, es decir, el papel tiene vida y vida útil. He ahí el meollo del asunto, por un lado tenemos una tecnología que nos permite avances acelerados y prácticos y por otro lado tenemos el deber de constatar sin discusión los hechos que ocurren. La palabra sola no basta, el documento que nos llega rápidamente a través del internet (con un nombre incrustado pero sin firma original) no nos sirve como documento probatorio y la ley es totalmente probatoria.

En nuestra vida personal, necesitamos de los documentos en soporte de papel, para poder probar hechos importantes, aunque la misma información quede guardada en los discos duros de una computadora. Por ejemplo, cuando nace un niño se le extiende la constancia de nacimiento que sirve tres o cuatro años después para ingresar al primer eslabón educativo formal como es el kindergarten, posteriormente y a lo largo de la vida educativa se le entregan diplomas o títulos que certifican que ha cumplido con los requerimientos del sistema educativo formal y que en determinado momento señalan que ya es un profesional que puede insertarse en el mercado laboral pues ha cumplido con todos los peldaños necesarios. No basta con entregar el Currículo en disquete, o enviarlo por vía internet, (esto agiliza que mis documentos lleguen rápido al lugar en que solicitan un profesional determinado y revisen si les podría ser útil), pero para obtener el trabajo se requiere visitar la institución y llevar para mostrar los títulos y certificados originales que acreditan a ese profesional como tal. Se da un certificado cuyo soporte es el papel, al casarse; se debe dejar firmada en original una acta (en soporte de papel) que da fe que efectivamente una pareja contrajo matrimonio, así como cuando deciden divorciarse, también debe quedar registrado en un documento en soporte de papel esa decisión de dos personas de no seguir juntas. Aún más, cuando una persona muere no es suficiente con

verla , sino que para hacer los trámites administrativos se necesita una acta (en soporte de papel) que testifique que efectivamente la persona ha fallecido. Otro hecho personal que evidencia esto es cuando vamos al cajero y sacamos dinero, inmediatamente se extiende un comprobante en papel de la transacción realizada en la computadora y si en nuestra cuenta aparece alguna anomalía debemos recurrir al banco solicitar un documento debidamente firmado y sellado que certifique los movimientos que de ella se han hecho para poder defender nuestra posición ante quien se requiera. Como podemos darnos cuenta con estos ejemplos, los documentos en soporte de papel siguen utilizándose y son parte de la vida diaria, y hasta hoy no se han sustituido por otros medios pues la firma en original es la que hace la diferencia, es la que le da validez a un documento, es la que dice si es cierto o no.

Para realizar otras actividades personales también se requieren documentos en soporte de papel, por ejemplo: para ir al médico de la Caja Costarricense del Seguro Social hay que llevar el carné; para solicitar visa, no basta con que la información que requieren las embajadas de los solicitantes que se pueden llenar desde el hogar a través de una computadora, y que pueden verificar la información dada por el solicitante a través de medios electrónicos accedendo a los sistemas de otras instituciones para obtener la información deseada, sino que exigen la presentación física de los documentos en soporte de papel debidamente sellados y firmados por los responsables de cada entidad que extiende la constancia, certificación planos de propiedades, de construcción etc. Asimismo para realizar trámites en cualquier institución se necesita presentar la cédula de identidad, que aunque no tenga soporte de papel, es un documento físico y no electrónico.

En Costa Rica las instituciones públicas deben presentar documentos físicos, ya sea en soporte de papel, en soporte electrónico (los que están en los discos duros de las computadoras, en discos compactos) o en soporte audiovisual para probar, acusar o declarar inocente o culpable a alguien.

NOTICIAS



En Costa Rica los años noventa fueron sumamente significativos y vertiginosos, sobre todo para el tema que estamos tratando. Entró la informática con mucha fuerza, sobre todo en bancos y empresas grandes, se creó la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivo, que pretendía regular todo el accionar de esta actividad en el sector público y en el sector privado y particular que tuviera a bien adherirse a esta ley. Sin embargo el impacto de estas dos circunstancias que mencionamos, no se pudo visualizar o mediar hasta que hubo hechos concretos que nos fueron señalando los reales alcances de esos cambios.

A finales de 1994 hubo una noticia que sacudió a los costarricenses y que vino a resquebrajar la seguridad sin discusión hasta ese momento, que tenían los ciudadanos en la banca nacional. Los principales medios de comunicación prensa escrita, radio, televisión, anunciaban el cierre del Banco Anglo Costarricense. Este banco estatal era el más antiguo de Costa Rica, tenía 132 años de fundado y 1.750 trabajadores. Los supuestos motivos se sustentaban en que estaba quebrado. Siempre se había creído que los bancos estatales no quebraban, menos que se cerraban y muchísimo menos con tantos años al servicio de los costarricenses, era imposible su cierre, pero no fue así, su cierre fue inminente. Este hecho sin precedente en la historia costarricense movió las bases de todo un pueblo que se vio obligado a recurrir a sus leyes para tratar de ordenar el asunto y tratar de dar respuesta objetiva a estos hechos. Por primera vez la Dirección General del Archivo Nacional tuvo que hacerse cargo de la documentación de una institución y aplicar la Ley No. 7202 en lo referente al proceder cuando una institución desaparece. Es entonces cuando nos damos cuenta que nomenclaturas como “tipos documentales”, “soportes de la información”, “fondos documentales” y otros, comienzan a tener sentido y aplicabilidad, hasta ese momento ignorada a pesar de existir la ley desde hacía más de tres años. Hoy, más de dieciséis años después de creada la ley, y de doce años de ocurrido el caso del Banco Anglo es que podemos hablar con cierta propiedad de la influencia de esta ley en los procesos de desenvolvimiento de las instituciones.

Otro hecho importante sucedió 1996 dos años más tarde, y fue el caso de Aviación Civil. Esta es una instancia pública perteneciente al Ministerio de Obras Públicas y Transportes y también gracias a los medios de comunicación se enteró la opinión pública del mal manejo de dineros públicos, pérdidas millonarias en las tiendas del Aeropuerto Juan Santamaría, nombramientos ilegales, contrataciones ficticias, gastos en comida y viáticos sin que estuvieran presupuestados (¢3.112.179,00), altas sumas de dinero por un curso de capacitación (¢672,000,00) en inglés, compra e instalación de equipo de iluminación en el aeropuerto Tobías Bolaños y no había autorización para que los aviones aterrizaran de noche.

Pago de viáticos por $\$3.619.039,80$ al exviceministro de Obras Públicas y Transportes, Francisco Nicolás Alvarado, que no se utilizaron y fueron reintegrados siete meses después. Informe fue enviado por la Contraloría al Ministerio Público.

Fuente: Informes de la Contraloría General de la República. Exposición del contralor Luis Fernando Vargas en la comisión legislativa que investiga a Aviación Civil.

El contralor Luis Fernando Vargas, aseguró ante la comisión legislativa que buscan que la acción de justicia sea pronta y oportuna para que se castigue a quienes resulten culpables de las anomalías en Aviación Civil.



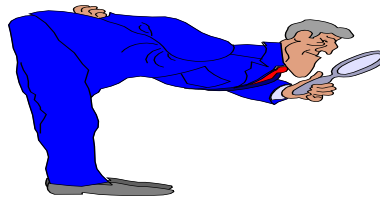
En 1997 aparece otro hecho importante que se debe mencionar por su trascendencia y es que en el FONDO DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES (FODESAF) adscrito al Ministerio de Trabajo, el cual se dedicaba a satisfacer las necesidades sociales de los costarricenses de escasos recursos económicos, se había desviado gran cantidad de dinero a otros destinos que no eran precisamente para los fines que había sido creado ese fondo. “Esta instancia debía de cubrir 500 programas de 17 instituciones para ayudar a la clase más necesitada. El Ministerio de Hacienda le adeudaba al Fondo $\$44.788$ millones de colones y cuando le giró el dinero lo desviaron y lo invirtieron en la Bolsa de Valores América Capitales. Se extraviaron $\$1237.000.000,00$ millones de colones, por lo que los programas afectados por falta de recursos fueron: los comedores escolares, becas para estudio de niños y adolescentes, el Régimen no Contributivo de la Caja Costarricense del Seguro Social, el Centro para el desarrollo de la mujer y la familia y los acueductos rurales, programa para la infancia, adolescentes y personas mayores”. (La República, lunes 24 de noviembre de 1997).



Equipos de $\$13.552$, como esta incubadora abierta del hospital San Vicente de Paul en Heredia, estuvieron meses sin estrenarse. ARCHIVO

También en los años 2004-2005 se dan otros hechos de corrupción importantes en la Caja Costarricense del Seguro Social, ALCATEL, Instituto Costarricense de Electricidad. Hubo comisiones para los que tramitaban los préstamos destinados a compra de equipo médico innecesario \$7.6, (siete millones seiscientos mil dólares) construcción de hospitales, comisiones para mejorar las telecomunicaciones, pago de tarjetas de crédito de compras personales de algunos funcionarios públicos, entre otros.

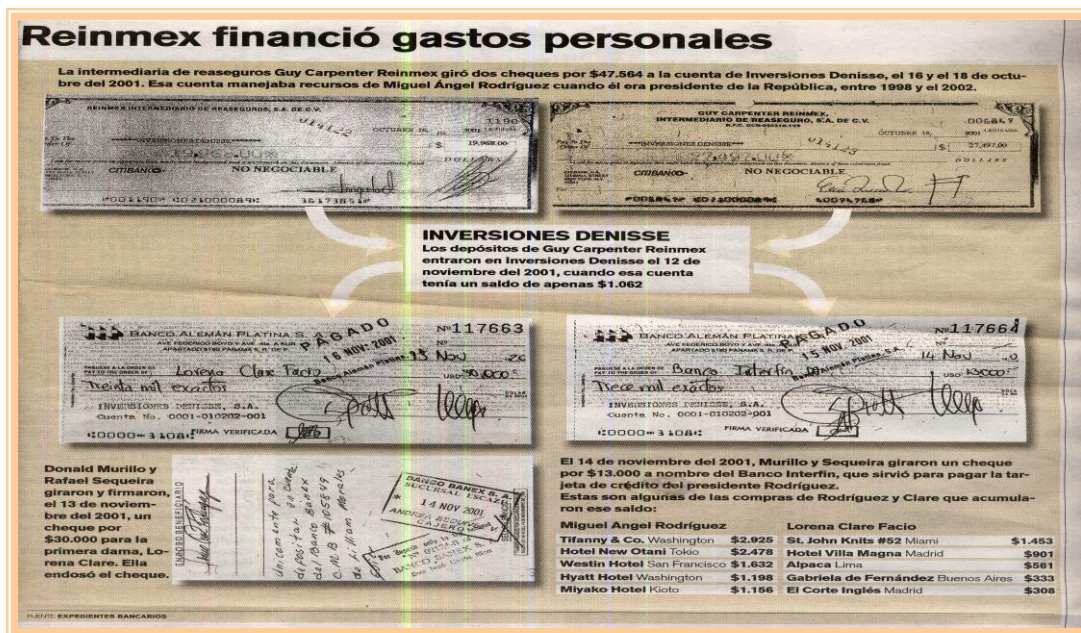
Todo lo anterior si lo vemos simplemente como una reseña en secuencia de hechos de corrupción, no tendría nada que ver con esta conferencia, pero lo importante es que, para poder probar esos hechos, antes de señalar culpables a las personas, se necesitaron los documentos en soporte de papel y soporte electrónico, sin embargo éstos últimos debían reunir las características de todo documento probatorio. Se allanaron oficinas, se buscaron los documentos y luego a los responsables.



Seguidamente se presenta información tomada de la prensa escrita donde señalan los documentos que allanaron en las oficinas respectivas como prueba de los hechos.

- Se decomisó toda la información (caso del Banco Anglo)
- “Más de 11.000 cheques de mayo de 1994 a agosto de 1996
- Doscientas cincuenta actas (250) de sesiones del Consejo Técnico.
- Informes contables.
- Archivos financieros contables.
- Doscientos setenta y seis ampos (archivos) con más de 12.000 documentos sobre contrataciones y órdenes de compra”. (*Aviación Civil. La República, martes 29 de octubre 1996*)
- Se buscaron documentos que testificaran las transacciones en las Bolsas de Valores.
- Se buscó a los responsables que firmaron documentos.
- La casa matriz Guy Carpenter de EEUU mandó a resguardar los expedientes físicos y electrónicos” ... Caso de Reaseguradoras (*La Nación, martes 13 de junio de 2006*).

Siempre que hay situaciones como las anteriores, en donde hay personas involucradas que deben probar algo, primero se buscan los documentos que prueben o comprometan al involucrado en el hecho, luego a las personas.



Gracias a que existían documentos, las denuncias hechas por los medios de comunicación se han podido probar y señalar a los culpables de hechos corruptivos, y nos hemos dado cuenta de que el dinero de los costarricenses no fue empleado correctamente.

Por supuesto hay muchos casos más de corrupción que nos alarman todos los días y se necesitan documentos para probar la falta o inocencia de los implicados, sin embargo, podemos decir con orgullo, que pese a las limitaciones institucionales como falta de capacitación de los funcionarios administrativos, presupuesto, mobiliario y equipo, se han podido conservar documentos importantes que sacan a la luz pública la verdad. Nos falta mucho que ordenar, que sistematizar a la luz de la Ley 7202, sin embargo, creemos que hay una cosa que queda clara, los documentos en soporte de papel no han perdido su vigencia, no han “pasado de moda”, nos siguen resguardando y amparando en nuestro accionar.

ANTECEDENTES DE CREACIÓN DE LA LEY

Costa Rica es uno de los países latinoamericanos que está más avanzado en materia archivística. Hace 476 años se dieron los primeros intentos por conservar documentos importantes.

A continuación se presenta una reseña histórica del nacimiento de la Ley No. 7202.

Período colonial 1530 y 1548 - (476 años). Intentos por establecer legislación archivística. .

Se dan las primeras normas en las ciudades y villas para guardar los papeles más importantes en un archivo. El archivo tenía tres llaves en manos de tres personas.

- 1821 Después de la independencia de España, la Junta Administrativa centralizó los documentos dispersos en algunas poblaciones.
- 1824 Se reorganiza el Estado Costarricense. Se dan las primeras disposiciones. Organización de los documentos producidos en las diversas oficinas estatales (182 años)
- 1825 Se formó la Asamblea Constituyente y los archivos administrativo se señaló que un oficial mayor tendría a cargo el Archivo Administrativo. Los diputados podían consultar los documentos.
- 1834 Ley de la Ambulancia No. 60, traslado de la capital y los respectivos archivos a las principales ciudades.
- Se dan regulaciones en materia de archivos en las dependencias judiciales y ministeriales para la organización y custodia de los documentos.
- 1841 Se emitió el reglamento para la Administración de la Justicia. Conformación de los expedientes judiciales.
1878. Primera oficina destinada a custodiar los archivos judiciales . Se crea la Oficina de Archivos Nacionales. Decreto No. 25
Decreto No. 23. Ordenaba a los jueces a organizar los archivos.
Se pretendió rescatar los documentos que reflejaran hechos importantes para conformar la historia del país.
1902. Se dicta el primer reglamento de los Archivos Nacionales. Se define el concepto de fondo documental.
Se dan algunos parámetros sobre clasificación y ordenación de documentos. (104 años)
- 1966 Ley N0. 3661. Se promulgó el 4 de enero de 1966. Se designó y autorizó al Director General del Archivo Nacional para eliminar documentos que no tuvieran vigencia administrativa.
- 1973-1995 Se publicaron una serie de reglamentos que crearon y organizaron varios archivos centrales en instituciones del sector público. De aquí nace la idea de crear un sistema nacional de archivos. Aparece la Ley No. 7202.

Queda demostrado que han habido personas visionarias, desde hace muchísimos años, interesadas en conservar, de una manera adecuada, los documentos importantes de nuestro país y de las instituciones públicas, pero fue necesaria la creación de una ley que obligara a las instituciones públicas a conservar los documentos que realmente tuvieran

valor legal, administrativo, histórico y científico-cultural; y a su vez, antecedentes dolorosos para un país que nos hicieran comprender la real y verdadera importancia de esta la misma. Esta ley es bastante completa y ayuda a quienes la cumplan.

Otro hecho importante de mencionar es que el trabajo en la Dirección General del Archivo Nacional no terminó con la creación de la Ley No. 7202, sino que después de 1990 continuó trabajando en la creación de un reglamento que pusiera en ejecución lo dictado en la ley. El 30 de enero de 1995 se publicó el reglamento a la Ley No. 7202, el cual tiene la finalidad de complementar y desarrollar aspectos técnicos de la citada Ley.

LOS LIBROS DE ARCHIVO Y LA LEY NO. 7202

En 1974 se crea la carrera de Secretariado Profesional en la Universidad Nacional. En las materias técnicas como mecanografía, archivo, taquigrafía, se utilizaban preferiblemente los libros editados de Puerto Rico, España y Colombia, sobre todo porque en nuestro país se ha producido muy poco sobre estas actividades del campo secretarial.

La temática desarrollada en esos libros muchas veces es alejada de la realidad y legislación costarricense pero no había otras fuentes de consulta y referencia. Si leemos la Ley No. 7202 con detenimiento, nos damos cuenta que allí aparecen todos los temas que se presentaban en la literatura foránea, pero enmarcados dentro de la realidad y marco jurídico costarricense. Esta aseveración queda demostrada en el siguiente cuadro comparativo donde se presentan los temas escritos en libros extranjeros y lo que nos ofrece la Ley No. 7202 y el Reglamento.

TEMATICA DESARROLLADA EN LOS LIBROS	CONTENIDO DE LA LEY NO. 7202 Y EL REGLAMENTO
Importancia de la información	
Funciones de un administrador de la información.	Funciones archivísticas. (Art. 59--66-79-82-8487-89-91-94 del Reglamento)
Retención de documentos.	Proceso para seleccionar y valorar documentos. (Art. 31-32-33-34-35-36- 37-38 de la Ley. Art. 87-88 del Reglamento.)
Instalaciones donde se archivan y conservan los documentos.	Preservación de los documentos (Art. 71 del Reglamento).
Microfilmación.	Microfilmación (Art. 74-75-76-77-78-154 del Reglamento).
Materiales y equipo.	Materiales y equipo. (Art. 69 del Reglamento).
Clasificación - Ordenación	Clasificación y Ordenación. (Art. 79-80-81.82-83 del Reglamento).
Procedimientos para archivar.	Ordenación. (Art. 82-83)
Recursos humanos.	Recursos Humanos. (Art. 142 del reglamento).
Control de la correspondencia.	Instrumentos descriptivos. (Art. 84-85-86-147 del Reglamento).

Como se aprecia en el cuadro anterior, la Ley No. 7202, nos indica los temas que debemos desarrollar en cualquier plan de estudios donde se imparta la carrera de Secretariado y/o Administración de Oficinas, o bien lo que toda persona que tenga a cargo la función de archivar y administrar documentos debe saber.

Es importante señalar que en los libros extranjero, confunden o mezclan los conceptos de clasificar y ordenar, es decir, se reflejan como si fueran sinónimos, lo cual está lejos de la realidad. La Ley 7202 establece claramente la diferencia entre estos dos términos. Hay que prestarle atención al término CLASIFICAR, porque en realidad lo que nos indica es la estructura o forma de organizar las gavetas del archivo. Obligatoriamente, se debe utilizar el sistema ORFUAS (Orgánico, Funcional, Asuntos), sobre todo en el ámbito de la oficina productora, y las formas de ordenar los documentos en las carpetas y en el lugar respectivo en todas las instituciones públicas de acuerdo con las necesidades de cada oficina.

El cumplimiento de esta ley es obligatorio para todas las instituciones públicas de Costa Rica, por lo tanto los temas en los cursos de administración de documentos deben impartirse de acuerdo con lo que señala esta ley, y no se puede dejar a la creatividad e imaginación del personal de oficina la organización del fondo documental, la conservación, ni la eliminación de documentos.

CLASES DE ARCHIVOS

ARCHIVOS DE GESTIÓN



ARCHIVOS CENTRALES



ARCHIVO HISTÓRICO- INTERMEDIO. Art. 62 del reglamento.



LO QUE SE DEBE ENSEÑAR CON LA LEY NO. 7202

La Ley No. 7202 es obligatoria de principio a fin para las instituciones públicas de Costa Rica, sin embargo, aquellas instituciones privadas y particulares que deseen adherirse a ella lo pueden hacer.

El docente que imparta los cursos de Administración de Documentos debe enseñar lo siguiente:

- Deberes y obligaciones de la Dirección General del Archivo Nacional.
- Quiénes están obligados a cumplir la Ley 7202
- Forma en qué se presentan los documentos (soporte)
- Procedimiento con los documentos. Desde que se reciben o producen (controles), inventario de documentos, controles con los documentos que se conservan, procedimiento para eliminar documentos. etc.
- Clases de archivos (gestión, centrales, histórico)

Además, es necesario que se profundice en:

Organización de las gavetas en los archivadores

Con respecto a la forma de organizar las gavetas de los archivadores, hay que prestarle especial atención, porque como se dijo anteriormente, en los libros importados confunden la clasificación y la ordenación de documentos, pero en la Ley No. 7202 se establece claramente la diferencia.



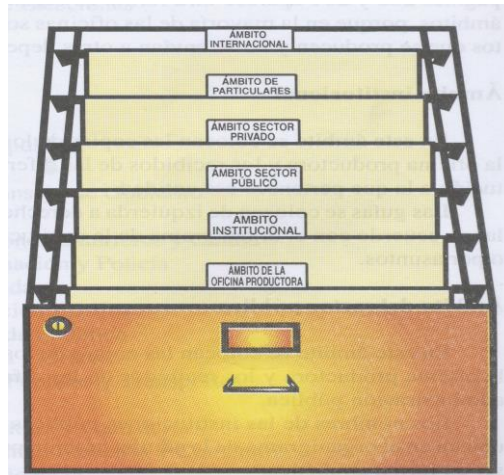
Clasificación

- Forma de estructurar u organizar las gavetas del archivador con el sistema ORFUAS.



Ordenación

- Forma de ordenar el espacio físico en el archivador vertical y los documentos en cada carpeta.



Controles

- Registros de entrada y salida de documentos.
- Tablas de plazos de conservación de documentos.
- Listas de remisión.
- Los auxiliares necesarios. (Art. 85-86-147 del Reglamento).

Flora Espinoza León

UNIVERSIDAD NACIONAL
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL

CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Fecha	Tipo documental. Fax-correo electrónico	Número de oficio o consecutivo	Lugar de procedencia o persona	Dirigido a	Asunto	Trasladado a

Conservación y eliminación

- Responsabilidades administrativas y legales de los que eliminan y conservan documentos.
- Funciones establecidas para estos trámites.
- Procedimientos administrativos.

FACTORES FÍSICOS

- **Luz**



- **Temperatura**



- **Humedad**



Habilidades

- Leer rápidamente
- Leer y entender lo escrito en cada documento
- Identificar los tipos documentales.
- Desarrollar movimientos rápidos con las manos.
- Memorizar asuntos.



Destrezas

- Buscar y recuperar documentos rápidamente.
- Clasificar y ordenar documentos.
- Llevar controles con los documentos que se envían, reciben y prestan.
- Seleccionar y valorar documentos.
- Elaborar actas de eliminación de documentos.
- Archivar por tipología documental los documentos con valor administrativo y legal.

No basta solo enseñar los conocimientos, habilidades y destrezas en los cursos de Administración de Documentos, sino que hay otros temas que aunque no estén literalmente indicados en la Ley y en los contenidos didácticos hay que tratarlos obligatoriamente, máxime en la actualidad donde hay carencia de valores. Estos temas son la ética, el orden, la responsabilidad, la lealtad, la discreción, la veracidad, etc. porque el manejo de la información requiere más que ninguna otra profesión, una base ética y moral muy sólida.

IMPORTANCIA DE LA LEY NO. 7202 Y SU REGLAMENTO

El cumplimiento de esta Ley es obligatorio en todas las Instituciones públicas de Costa Rica, y en aquellas privadas y particulares que así lo deseen. Nos indica los temas por tratar en los cursos de Administración de Documentos, por lo tanto tiene carácter obligatorio en enseñanza del Secretariado.

No obstante lo anterior, las universidades preparan profesionales para trabajar en instituciones públicas, como en instituciones privadas y de servicios. Estos profesionales se desarrollarán en su área específica del conocimiento, como lo son los médicos, trabajando en una oficina o en un puesto administrativo, de igual manera un agrónomo, un dentista, un piloto, un ingeniero, etc, y obligatoriamente deben trabajar con documentos, por lo que también es necesario que conozcan el marco jurídico con respecto al manejo de documentos, por lo que esta ley se debería enseñar en cualquier disciplina. Asimismo, la Ley General de Control Interno y la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, son leyes que han venido a dar soporte y una mayor solidez a lo expuesto en la Ley 7202, sobre todo, la Ley de Control Interno obliga a las instituciones a tener sistematizada la información en soporte de papel y en soporte tecnológico, en un lugar determinado, para que toda la actividad de la institución esté debidamente respaldada. La Ley de Protección al Ciudadano nos obliga a tener procesos ágiles y confiables para hacer más eficiente la labor de las oficinas. Es por ello que estas tres leyes se entrecruzan con el único propósito de servir a los ciudadanos de una manera ágil, ordenada, transparente y confiable.

Para terminar, queda demostrado que no solo es una necesidad la enseñanza de la Ley No.7202 en Educación Comercial, sino que es obligatoria, porque nos indica qué se debe enseñar.

Hoy más que nunca se hace necesario conservar la memoria histórica de nuestro país y de las instituciones.

Decía Arquímedes, el primer gran ingeniero de la historia de la humanidad aquel gran sabio de la Escuela de Alejandría:

“Dadme una base y removeré los cimientos de la tierra, con eso él quería probar que con una palanca él podría multiplicar por mil las fuerzas del músculo humano. Nosotros necesitamos un fundamento, un pilar de apoyo para saltar hacia el futuro y este es la acumulación del saber del pasado, el pasado no es algo muerto, no es algo fósil,....(discurso del Dr. Arnoldo Mora).

MUCHAS GRACIAS.

FUENTES CONSULTADAS

Leyes

Costa Rica [Ley 7202] del Sistema Nacional de Archivos del 24 de Octubre de 1990 y su reglamento.

Memorias

Memoria XI Jornada para el Desarrollo Archivístico 1997. El Papel de los Archivos en la Era de la Información. Colección de Cuadernillos del Archivo Nacional. San José Costa Rica, 1998.

Memoria XIV, Jornada para el Desarrollo Archivístico 2001. Sistemas de Información y Automatización de Archivos.

Periódicos

Periódico Al Día. Miércoles 14 de diciembre de 1994. 12 de diciembre de 1996. P. 10 A, Jueves 7 de octubre de 1996 P. 8 A. Jueves 5 de diciembre de 1996 (Portadas). 2 de diciembre de 1996. P. 11. San José, Costa Rica.

Periódico La Nación, , Martes 3 de enero de 1995. Miércoles 14 de diciembre de 1994. Jueves 20 de agosto de 1998, P. 8 A. Martes 4 de agosto de 1998 P. 4 A. Martes 13 de junio de 2006. P. 5 A. San José, Costa Rica.

Periódico La República. Lunes 24 de noviembre, 1997, p. 4 A. Jueves 22 de diciembre de 1994. Martes 29 de octubre de 1996. P. 3 A, San José, Costa Rica.

LA ENSEÑANZA POR COMPETENCIAS UNA OPORTUNIDAD PARA LA EDUCACIÓN COMERCIAL

Lic. Carmen Ivannia Salas Soto

Estamos, no ante una época de cambios, sino ante un cambio de época. Tenemos que reflexionar ante el quehacer educativo y la empresa. No se puede seguir enseñando con sistemas del pasado, son muchos los que sueñan con una educación moderna, flexible, acorde con las nuevas tendencias del mercado laboral, pero la verdad es que a pesar de los múltiples esfuerzos nos encontramos frente a nuevos paradigmas respecto a las formas de organizar y conceptualizar al ser humano ante el dilema educativo y los constantes cambios.

El modelo de desarrollo que experimentan los países, exige que el recurso humano posea una preparación integral que le permita adaptarse a los requerimientos de las estructuras técnicas de las empresas, a los cambios sociales, políticos, tecnológicos y económicos que exige la globalización. Las organizaciones que operan en los distintos sectores de la economía están en constantes cambios, lo que demanda profesionales en continua actualización, para adecuar las necesidades ocupacionales en la industria, el comercio y en todas las disciplinas, para que los egresados se puedan adaptar y responder a la demanda de los nuevos puestos de trabajo que requieren niveles de cualificaciones claves más elevadas.

Los agentes elementales en el proceso educativo son tanto los alumnos como los docentes; por eso es importante replantearse cuál es la metodología apropiada para que el alumno asimile, se instruya con nuevas formas de enseñanza, con una educación de calidad, para la vida tal y como la plantea Gagné (1974).

Los maestros pueden llevar a cabo la tarea de promover el aprendizaje proporcionando instrucción. De hecho, la palabra instrucción se puede definir como un conjunto de eventos destinados a iniciar, activar y apoyar el aprendizaje en el alumno. Dichos eventos deben planearse en primer lugar, y en segundo lugar deben impartirse, es decir elaborarse para que produzcan sus efectos sobre el alumno (p. 10).

Los empresarios han mostrado poco o ningún compromiso con los centros educativos, por lo que existe una brecha entre este y el sector empresarial.

Por lo tanto, es necesario implementar un sistema educativo que fortalezca la vinculación con la empresa a través de un aprendizaje de calidad.

Sin embargo, la relación existente entre el centro educativo y la empresa se podría favorecer mediante acciones de cooperación, ya que cada vez son más necesarias debido a cambios:

- Tecnológicos.
- Organizacionales.
- Metodológicos.
- Sociales

Ello significa analizar las exigencias que plantea el mundo del trabajo, análisis que permita definir el ordenamiento de algunas acciones que se requieren para fortalecer los procedimientos educativos, de manera que faciliten la vinculación constante con el sector empresarial, mediante el establecimiento de relaciones de cooperación mutua entre los centros educativos y las organizaciones, y por ende solucionar los problemas de formación y capacitación.

Con este texto se pretende describir el problema mediante las causas y efectos que dan origen al mismo. Además, plantea como objetivo analizar la conveniencia de favorecer la acción pedagógica de la Educación Comercial y la formación del recurso humano por medio del sistema educativo *Basado en Competencias*, para lo cual se plantea como objetivos secundarios:

- Analizar definiciones, ventajas y oportunidades que ofrece la Educación basada en *Competencias* a la Educación Comercial.
- Analizar el impacto tecnológico y organizacional y sus efectos en la Educación Comercial.
- Incrementar la calidad en la metodología a través de cambios del proceso enseñanza y aprendizaje mediante la Educación Basada en *Competencias*.

La falta de vinculación con las organizaciones, traerá como consecuencia que los centros educativos por sí solos no puedan asumir el reto del futuro, mediante un aprendizaje vivencial de acuerdo con las exigencias del nuevo milenio. Por esta razón, es indispensable realizar cambios curriculares en la Educación Comercial que permitan una activa participación de la empresa para eliminar la brecha de las diferencias entre la oferta educativa y la formación requerida por las organizaciones. Algunos cuestionamientos que se pueden plantear son:

- ¿Se adaptan los exalumnos a los requerimientos de las empresas?
- ¿Qué vinculación tienen los empresarios con el centro educativo?
- ¿Integran los estudiantes los conocimientos adquiridos en el centro educativo y en la empresa?
- ¿Han tenido relación las prácticas en la empresa con los conocimientos, las habilidades y las cualificaciones enseñados por los profesores en el aula?
- ¿Tienen los centros educativos la posibilidad de crear ambientes de aprendizaje iguales a los del sector empresarial (área funcional).
- ¿Están las empresas y los centros educativos conscientes de los beneficios que obtienen con la educación basada en *Competencias*?

- ¿Se brinda una metodología de calidad que permita desarrollar en los estudiantes *competencias* y cualificaciones acordes con las exigencias del sector empresarial?
- ¿Es suficiente la duración de la práctica profesional en la empresa para desarrollar las *competencias* requeridas por el mercado laboral?

Por lo tanto, es necesario que los docentes en Educación Comercial reflexionen sobre las nuevas exigencias de las organizaciones, los planes de estudio existentes, la metodología, el equipo, el material didáctico, el desarrollo de destrezas, las cualificaciones y las nuevas funciones requeridas en los puestos ocupacionales.

Este texto se centra en sensibilizar a los docentes en la conveniencia de favorecer la acción pedagógica de la Educación Comercial y la formación del recurso humano por medio del sistema educativo *basado en competencias*, de una enseñanza de calidad y de actividades que establezcan relaciones estrechas; que favorezcan tanto al centro educativo como a la empresa. Esto demanda cambios que permitan potencializar: nuevas estructuras mentales, los equipos de trabajo, la autonomía, la motivación, los criterios de calidad, la actitud positiva y creativa frente a las innovaciones tecnológicas y a los cambios del nuevo milenio.

Es evidente que las *competencias* se encuentran sometidas a continuos procesos de transformación de acuerdo con el desarrollo, necesidades y demandas de cada lugar, época, circunstancia, organización y otros, por lo que se han ido generando diversos conceptos de *competencias*, que responden al entorno, habilidades, el trabajo corporal frente al conocimiento, el trabajo mental, la comunicación, los equipos de trabajo, el humanismo, la época y otros aspectos, de acuerdo con el perfil que se establezca y al enfoque. Algunas definiciones de competencias son:

*Conducción hacia aprendizajes significativos integrados de conocimientos, habilidades y actitudes para realizar con un excelente **desempeño** en diversos contextos (enfoque funcionalista-Reino Unido).*

*Comprensión individual y colectiva de las situaciones productivas sometidas a la **complejidad de los problemas** que plantea su evolución (enfoque constructivista-Francia).*

Conjunto integrado de conocimientos, destrezas, habilidades y valores que se desarrollan en forma permanente, aplicable y pertinente para enfrentar la resolución de necesidades de manera eficiente en el ámbito personal, profesional y laboral, mediante un proceso de investigación-acción (Grupo CIPET-Costa Rica).

*Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede **resolver los problemas** profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo (holístico-integrarivo-Alemania, Enfoque Punk).*

En este último sistema, Alemania establece la siguiente clasificación de competencia.

Técnica: Asimilación de capacidades cognitivas y habilidades *propias de la profesión*.

Metodológica: Capacidad de desempeño, saber *reaccionar* aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas.

Individuales: Capacidad de autorreflexión, conocimiento de sí mismo, actuación bajo su propia responsabilidad.

Sociales: Actitud de *cooperación- comunicación* y el trato con otras personas.

Algunos factores que determinan el éxito para la implementación de las *competencias* son: establecer bien un proceso, controlar las acciones concretas, crear un aprendizaje significativo guiado con retroalimentación, crear situaciones de trabajo concretas, fundamentar cualificaciones claves, (*expresión metafórica que permite designar determinadas capacidades consideradas las puertas del futuro inmediato de las personas para enfrentarse a situaciones desconocidas, nuevas e inesperadas [Tippelt, Rudolf, p. 12, 200]*), integrar conocimientos, aptitudes, valores, rasgos de personalidad, comportamiento social, determinar las demandas y capacidades futuras.

De lo anterior, se puede concluir que es *competente* quien sabe hacer frente, con éxito, a una situación profesional, en función de los objetivos o metas que le fueron confiados.

¿Porqué es una oportunidad para la Educación Comercial implementar la enseñanza por competencias?

Es innegable que cuanto más cercana está la formación profesional de la realidad laboral, tanto más realista es el desarrollo de las *competencias*. Hay aprendizajes que sólo se adquieren en circunstancias **de trabajo reales** o **situacionales**.

La posibilidad de **ACCION** dentro de la profesión determinada y facilitada el entorno del trabajo.

Con esto se logra:

- Vincular el proceso formativo de acuerdo con los objetivos del sector empresarial.
- Facilitar la continuidad de la planificación del personal que se incorpora a la empresa y evitar el rechazo o la frustración porque se es aceptado.
- Establecer prácticas sistemáticas a lo largo de todo el proceso de manera que exista una motivación constante durante el aprendizaje.

- Recibir retroalimentación durante el proceso de enseñanza y aprendizaje. El estudiante recibe apoyo de los docentes para analizar con tiempo y objetividad la impresión del trabajo que se realiza durante el aprendizaje.
- Desarrollar un proceso de **socialización mediante la** familiarización con la empresa y los compañeros de trabajo **lo que le permitirá** mejores perspectivas profesionales y sociales.
- Aumentar las posibilidades de obtener un empleo, tener mejores perspectivas y a las organizaciones permite disminuir gastos de selección de personal.
- Facilitar la elección de una profesión.
- Ser certificado, acreditarse de acuerdo con las *competencias* adquiridas.

La brecha radica entre lo que requiere el puesto de trabajo y el perfil profesional, en las diferencias entre la oferta y la demanda, que sin duda inciden en el rendimiento, o bien, en la productividad. Sin duda alguna, la educación basada en *competencias* es una oportunidad para eliminar las diferencias de los requerimientos de las organizaciones.

También, algunas de las ventajas de la formación profesional basada en *competencias* son:

1. Permite establecer una concordancia con el rendimiento y las *competencias* requeridas, tanto por la oferta como por la demanda del recurso humano,
2. Ofrece al estudiante o egresado condiciones de ACCIÓN en el área funcional (aprendizaje y aplicación ocurren sincrónicamente).
3. Facilita la gestión del recurso humano acorde con las exigencias de las organizaciones.

Análisis teórico y empírico sobre la educación basada en competencias

Para lograr una mayor comprensión del problema, se analizan los ejes fundamentales que inciden en la necesidad de adoptar el sistema de *enseñanza por competencias*, por lo que se consideran los siguientes aspectos: *tecnológicos, organizacionales (nuevos requerimientos) y educativos sobre la enseñanza y el aprendizaje (mayor reconocimiento a los valores ecológicos y a la salud ocupacional)*.

Aspectos tecnológicos y su impacto en el aprendizaje

En los últimos años los cambios generados por las nuevas tecnologías y las tendencias del mercado laboral, han variado trascendentalmente las formas de organización del trabajo; las tareas manuales se han automatizado en procesos que hacen posible la integración de funciones y que exigen una combinación entre el conocimiento, las habilidades y las actitudes.

Existen nuevas tendencias, demandas laborales, puestos de trabajo y cambios organizacionales que requieren el desarrollo de *competencias* que aún no se han contemplado en los sistemas de formación y son indispensables para la efectividad laboral. Por ello, es preciso eliminar la duplicidad de esfuerzos, asegurar el desarrollo continuo de aspectos como el autoaprendizaje, la autonomía, la toma de decisiones, la comunicación, la multifuncionalidad, los criterios de calidad, el fomento de valores, la aplicación de conceptos ecológicos y humanísticos y la estandarización de nuevos procedimientos para resolver dificultades originadas por la automatización.

De esta forma, ante el impacto del desarrollo tecnológico, y la interacción creciente de la vida industrial y comercial, los centros educativos tendrán que optar por nuevas metodologías de aprendizaje, para preparar el recurso humano que requieren las organizaciones; por ello es conveniente que el sistema educativo contemple los siguientes aspectos:

- Crear una cultura de calidad y de mejora continua.
- Fomentar la importancia de un excelente desempeño, de la autorrealización, de los principios éticos y de preocupación por los problemas ecológicos.
- Ofrecer capacitación constante.
- Dinamizar el flujo de trabajo.
- Desarrollar equipos de trabajo.
- Establecer nuevos patrones de comunicación (oral, escrita y en otros idiomas).
- Desarrollar una educación avanzada.
- Actualizar constantemente el currículo, los equipos, los materiales y los procesos metodológicos.
- Establecer el equilibrio entre el sector laboral y el centro educativo.
- Adoptar la oferta educativa con flexibilidad a la demanda de los segmentos específicos.
- Integrar sistemas de formación y capacitación de la Educación Comercial mediante la gestión del mercado de trabajo.
- Establecer políticas de inserción y promoción de los estudiantes en la empresa.
- Identificar constantemente las tendencias del mercado laboral, de los avances tecnológicos y de la automatización.

Por ejemplo, la comunicación es una de las áreas que demuestra la transformación de métodos manuales a métodos automatizados, por lo que se requiere desarrollar otra habilidad: la comunicación hombre-máquina, pues el uso de redes de computación se ha generalizado por medio de equipos de comunicaciones y programas que permiten interactuar entre computadores que se encuentran en diversos sitios y que sirven para intercambiar información, que es fundamental en la educación, la industria y el comercio. Tales equipos y programas facilitan la reproducción de información y hacen posible el correo electrónico, las conferencias y otros usos, lo que contribuye a la educación para que esta sea dinámica, amplia y globalizada.

La calidad en la enseñanza-aprendizaje y la vinculación con la empresa

...los jóvenes deben tener seguridad de que la formación que se les ofrece corresponde cuando menos a las normas de calidad establecidas con carácter público. Los empresarios deben poder confiar en la veracidad de los títulos formativos, una condición esencial además para la funcionalidad del mercado del primer empleo. También los centros del sistema educativo deberán estar seguros de que los derechos formalizados que implica un título presuponen asimismo las competencias correspondientes (Koch, 1998, p.7).

Así como las distintas etapas de la humanidad evolucionan, también han progresado áreas como la educación. Sin embargo, ahora nos encontramos en una época científica tecnológica, y es poco o nada lo que la educación ha cambiado. Por esto, es importante que la educación aprenda a convivir con la ciencia y la tecnología, y no verlas como su competencia, ya que son las armas con que las futuras generaciones tendrán que convivir.

¿Existe una manera correcta de enseñar? La ciencia, la tecnología y la calidad deben verse como medios de la educación, no como fines de esta. La actitud crítica es importante para enseñarles a las personas a cambiar, en lo que evidentemente la educación es parte esencial del proceso.

La decisión de cambio, no es meramente de tecnologías, sino que es necesario transformar el interior de toda la estructura educativa, esto es, la mentalidad de administrativos, directivos, docentes, alumnos y empresarios, para que se establezcan relaciones de cooperación y calidad y así lograr la participación comprometida mediante una mejora continua de aprendizajes significativos en el centro educativo y la empresa.

Todas estas consideraciones llevan al centro educativo a cuestionarse ¿qué es enseñanza de calidad en la Educación Comercial basada en competencias? La respuesta parecería evidente, pero en el profundo sentido del contexto de calidad, no lo es. Esto implica identificar los procesos de aprendizaje por competencias, los criterios de calidad utilizados en la actualidad para la formación de la Educación Comercial y la verdadera vinculación con las empresas para que se conviertan en organizaciones de aprendizaje u organizaciones inteligentes. Por esta razón, habrá que reflexionar sobre:

- Los objetivos que se proponen en los cursos, que en la mayoría de las ocasiones se formulan sin consultar con los propios empleados en los puestos de trabajo.
- Las diferencias significativas entre el área de aprendizaje y el área funcional del sector empresarial.
- Los conocimientos adquiridos que no se practican en el momento preciso, o que simplemente no se aplican.

- Los facilitadores, que algunas veces son formados únicamente en centros educativos, por lo que tienen poca o ninguna práctica en el sector empresarial (formación teórica).
- El sistema curricular de la educación y la legislación, que no permite establecer programas de mayor solidez, de vinculación con la empresa.

Es muy posible que una modificación de las condiciones actuales fueren cambios curriculares, pero el problema es más bien ¿cómo dinamizar, en el quehacer educativo mismo, la capacidad para la revisión permanente así como la revisión (sec) y validación de contenidos y metodologías? (Informática Educativa 5 (1), 1992, p. 26).

En este sentido el docente conocedor de la educación basada en *competencias* tiene un papel primordial, una sólida formación ética para el mejor desempeño de sus funciones en la profesión docente que debe responder en acciones a:

- Nuevas exigencias para el facilitador o gestor.
- Cambio de rol de docente al de facilitador.
- La necesidad de certificarse.
- Establecer una estrecha relación con las empresas para que en conjunto realicen el proceso de formar y capacitar al recurso humano que requiere la empresa.
- Aplicación de nuevos métodos de enseñanza basada en competencias.
- Formación y capacitación continua.
- Demostrar interés por los cambios que se producen constantemente en el sector empresarial y capacitarse en nuevas tecnologías.
- Aplicar nuevos paradigmas que ofrezcan una educación humanística, abierta, dinámica, flexible, innovadora, efectiva y rica en estímulos que permitan tener siempre en alto la atención de sujetos innovadores, colaboradores y eficientes (Kallen, 1996 p. 16).
- Indagar sobre las investigaciones recientes en su especialidad o campo, así como otras áreas que se relacionen.
- Asumir el reto de interactuar acertadamente entre las diversas áreas del saber haciendo uso de todas las herramientas que hagan interesante y eficiente la acción de enseñar y aprender.

- Demostrar mediante acciones concretas la verdadera importancia del aprovechamiento del tiempo y el aumento de la efectividad en el aprendizaje.
- Asumir la enseñanza con creatividad, mediante la aplicación de actividades y materiales didácticos muy diversos; dar explicaciones, hacer demostraciones detenidas a toda la clase, al tiempo que se conversan y establecen acuerdos con los alumnos, pero sobre todo es necesario aprovechar las posibilidades existentes en las empresas para ofrecer un aprendizaje acorde con el entorno laboral.
- Formar alumnos con autonomía, innovadores, reflexivos, independientes y comunicativos.
- Permitir que el estudiante tenga una participación directa en la selección de objetivos, recursos, actividades y otros.
- Ser un guía activo, facilitador del desarrollo del espíritu crítico del alumno.
- Fomentar en los alumnos la capacidad de analizar y solucionar problemas.
- Permitir la adquisición de *competencias* de acción profesional mediante la resolución de procesos, prácticas significativas y aprendizajes en el campo laboral con equipos y procesos actualizados.
- Generar actividades de aprendizaje en las que se parta de la realidad del entorno y se estimule para que las vivencias de los alumnos se desarrollen en situaciones concretas, ligadas a su vida, a la empresa y a la comunicad. Para ello será necesario lograr mayor cooperación entre el centro educativo y la empresa.
- Demostrar interés por compartir experiencias con colegas, para que puedan ser sistematizadas.
- Desarrollar métodos e instrumentos innovadores para el aprendizaje.

Dentro de estas corrientes existen importantes aportes sobre el constructivismo, el aprendizaje significativo y la inteligencia emocional, que sustentan teóricamente formas para aprender a hacer, aprender a ser y aprender a aprender. Es decir, toman en cuenta procesos mentales, intereses, experiencias, conocimientos previos y al mismo tiempo ayudan a los alumnos a darle un sentido personal y práctico a las actividades y procesos educativos en los que participan.

En fin, se pretende que quienes dirigen la educación focalicen las necesidades, intereses y expectativas de los clientes del centro educativo (alumnos, familia, empresa y sociedad) y adopten una filosofía de cultura de la calidad, de la mejora continua basada en *competencias*, en este nuevo milenio. Tendrán entonces por labor innovar de manera que aporten soluciones desconocidas a los problemas y nuevos criterios metodológicos

basados en *competencias* para favorecer el proceso educativo. También, deberán asesorar, educar, capacitar y evaluar constantemente el proceso para corregir todas aquellas acciones que lo requieran.

¿Cuál es el compromiso del alumno en la educación basada en competencias?

Un sistema educativo *basado en competencias*, demanda cumplir con los deseos y las expectativas requeridas por los estudiantes, los profesores, los padres de familia, el personal administrativo y el sector productivo. De allí que es importante identificar las características de los individuos que laboran o estudian en la institución. Es importante retomar la idea de que los estudiantes deben adoptar comportamientos que faciliten el proceso educativo *basado en competencias*. Algunas de estas son:

- Capacidad de causar una impresión creíble y convincente por medio de la **creatividad** y el pensamiento propio.
- Capacidad de integrarse con otros y de dialogar, trabajar y tomar decisiones con el equipo de trabajo.
- Capacidad de autoaprendizaje, de analizar y de reconocer formas de acción, de informarse, de elegir, de aplicar métodos de acuerdo con las necesidades.
- Capacidad para planificar y controlar sus tareas con **autonomía** e **interdisciplinariedad**.

También, los valores, creencias, actitudes y costumbres son componentes curriculares primordiales en todo proceso educativo *basado en competencias*, que deben estimularse constantemente en la vivencia. Son elementos del curriculum entendidos en forma dinámica, flexibles, orientados a la acción, porque evolucionan y no se pueden olvidar, pues, describen el momento histórico y social en que se vive.

Estamos en una época de profundas transformaciones, con características especiales, que se manifiestan en todas las facetas de la vida, ocasionan incertidumbre acerca de lo que antes no se dudaba, de lo nuevo, y en muchos casos generan una crisis de valores y angustia por vivir en una sociedad donde priva la inseguridad, se alimentan antivalores de *competencia*, individualismo, venganza, sobrevivencia; lo que imposibilita la convivencia armoniosa.

Los jóvenes están encontrando modelos para sus vidas en la televisión, la radio, el cine, las revistas, en donde se incorporan actitudes que van en contra de los requerimientos de una sociedad sana y que en ocasiones se consideran correctos, por lo que se habla erróneamente de una carencia de valores, cuando lo que existe en realidad es una modificación de la escala de valores, esto es, otra época, y la incorporación de modelos distintos para los cuáles habrá que prepararlos.

La creatividad metodológica en el aula y en la empresa implica superar la brecha entre la teoría y la práctica, de modo que se enlacen los conocimientos, las habilidades, las cualidades, y de esta forma desarrollar el intelecto, lo cual se logra mediante la acción de cooperación de la empresa con el centro educativo.

Asímismo, se requiere idear alternativas que conlleven a un mejor proceso de enseñanza y aprendizaje que le permita al estudiante desarrollarse de acuerdo con las exigencias del mercado laboral, en donde se destaca por:

- Investigar para descubrir las necesidades y expectativas de los grupos sobre los que va a incidir.
- Romper con la rutina y los paradigmas.
- Demostrar que pertenece a un sistema global que atiende a todos los aspectos formativos de la persona.
- Demostrar ser innovador, competitivo y flexible ante los cambios.
- Ofrecer respuestas a situaciones y problemas concretos.
- Demostrar que se es ordenado, eficiente, efectivo, creativo, competitivo, riguroso y científico.
- Constituirse en una asociación entre acción y organización.
- Lograr la reconstrucción de la vida desde tres dimensiones: histórica, social y tecnológica.

¿Cómo es un aprendizaje por competencias?

- Gestiona las competencias. La llamada lógica de las competencias se centra en que el gestor o facilitador debe configurar un contexto, proporcionar las intenciones y desarrollar las competencias de las personas en áreas funcionales tomando en cuenta: la organización del trabajo, la flexibilidad, la virtualización del lugar de trabajo, la motivación, el desarrollo de un clima organizacional, la creación de modelos de relaciones laborales.
- Propicia la interdisciplinariedad.
- Establece un desarrollo organizacional, de *competencia* e integral de la persona.
- Se orienta a la elaboración de proyectos.
- Propicia el aprendizaje autodirigido.
- Propicia el aprendizaje asistido por medios.
- Se orienta a equipos de trabajo.
- Privilegia el aprendizaje de acción.
- El profesor es facilitador o gestor.
- El aprendizaje es significativo.

- Propicia el aprendizaje en el área funcional.

Área de aprendizaje Se enfatiza la teoría.

Área funcional Aprendizaje y aplicación ocurren sincrónicamente.

¿Qué metodologías pueden desarrollarse en el aprendizaje basado en competencias?

La flexibilidad de los equipos automatizados hace que sea necesario la intercomunicación entre el hombre y una máquina para resolver múltiples procesos que requerían de procedimientos grandes y tediosos. Sin embargo, estas facilidades deben ser aprovechadas a través de los fundamentos en los que se basa la enseñanza basada en competencias, para así crear nuevas estrategias de aprendizajes acordes con la tecnología. Ello implica diseñar variadas situaciones de aprendizajes. Por consiguiente, este apartado incluye la descripción de algunos métodos de enseñanza que pueden ser utilizados en el aula o en las empresas propuestas por el doctor Tippelt y el señor Amorós (marzo del 2000).

Feedback (retroalimentación organizada)

Objetivo: *esta técnica se utiliza para que los docentes obtengan información sobre su actividad como docente por medio de la valoración del alumno.*

Estructuración activa

Objetivo: *estructurar conceptualmente un tema mediante diferentes formas.*

Brainstorming (torbellino de ideas)

Objetivo: *Recopilar las ideas más importantes formuladas por los participantes sobre un tema o problema determinado sin añadir comentarios valorativos para estructurar conceptualmente un tema mediante diferentes formas.*

Juego de planes

Objetivo: *Simular conflictos sociales a través de situaciones ofrecidas en las que se requiere tomar decisiones y establecer estrategias.*

Equipos de trabajo

Objetivo: *Establecer un aprendizaje social orientado tanto a los participantes como a los procesos*

Técnica Metaplan

Objetivo: *Establecer un método de visualización y sistematización para analizar y estructurar conocimiento existente.*

Mapa conceptual

Objetivo: Establecer un aprendizaje mediante la visualización de asociaciones de ideas, estructuradas jerárquicamente de acuerdo con el tema central.

Laboratorio de aprendizaje

Objetivo: Estimular al estudiante el aprendizaje autónomo mediante la fijación de procesos que ellos deseen realizar.

Método texto guía

Objetivo: Fomentar el aprendizaje activo del aprendizaje mediante la guía detallada en forma autónoma.

Procedimiento:

Ofrecer asesoramiento, controlar el proceso y valorar conjuntamente con el guía la realización de los procesos.

Islas de aprendizaje

Objetivo: Fomentar el aprendizaje activo mediante la imitación de la realidad en un puesto de trabajo.

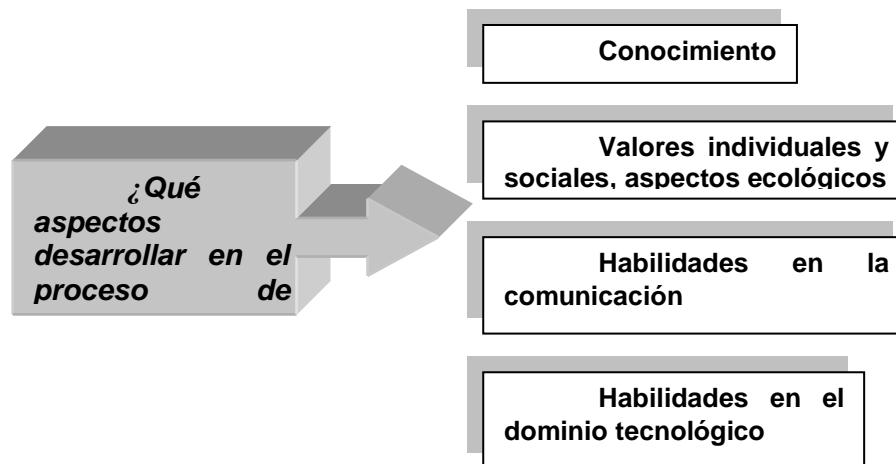
Procedimiento:

Método de proyectos

Objetivo: Fomentar el aprendizaje activo mediante el análisis y el desarrollo de un problema de su realidad concreta de un modo autónomo en conjunto para desarrollar las competencias, técnicas, metodológicas, sociales y personales (Informar, planificar, decidir, realizar el proyecto, controlar, valorar).

¿Cómo integrar el currículo basado en competencias?

Como gran necesidad de las exigencias del mercado laboral y los requerimientos de los avances tecnológicos, deben surgir nuevas políticas curriculares y programáticas que permitan conjugar los enfoques socio-constructivista, humanista en forma dinámica y que sean producto de un análisis de los sectores vinculados para incorporar inquietudes de empresarios, organizaciones, profesionales, egresados, educadores y estudiantes para ofrecer el conocimiento teórico y práctico necesario. Posteriormente, se podrán determinar los cambios o nuevos perfiles ocupacionales del mercado laboral para actuar sistemáticamente en pos de la demanda de recurso humano que *necesitan las empresas* para enfrentar los retos que impone la globalización económica. Para asumir los desafíos tecnológicos, económicos y la creciente vida industrial que exige la globalización los centros educativos tendrán que buscar el equilibrio entre las exigencias del sector laboral y educativo. Si bien es cierto que todas las *competencias* son importantes siempre habrá algunas que deberán resaltarse dependiendo de las situaciones y del contexto que se presente, tomando en cuenta:



Por lo tanto, será esencial integrar conocimientos, destrezas, actitudes y habilidades que permitan cumplir con los roles, funciones y procedimientos requeridos por las necesidades institucionales, la demanda del mercado, los cambios científicos, tecnológicos y sociales en el ámbito en que el ser humano realiza su gestión. Lo anterior, define el perfil del futuro egresado:

- Eficiente en el mercado laboral.
- Con conocimientos y habilidades de alto nivel.
- Que trabaje en diferentes medios, que transfiera conocimientos con autonomía, con métodos creativos de trabajo, que sea innovador responsable, comunicativo y que enfrente los retos del cambio.
- Que aprenda a lidiar con fracasos.
- Que utilice equipo electrónico.

Ello implica un desarrollo de las *competencias* de complejidad que impliquen la solución de problemas dentro del marco de la indagación, la investigación y el conocimiento que permitan una retroalimentación llevada a cabo dentro de situaciones productivas reales, que a la vez permitan:

Fortalecer el desarrollo del conocimiento

Durante mucho tiempo el desarrollo de habilidades manuales era lo más importante; hoy se sabe que las nuevas tecnologías establecen nuevos retos para *entrelazar el conocimiento y las habilidades* tal y como lo establece Zarifian cuando dice:

...las situaciones productivas movilizan toda una mezcla de conocimientos procedentes de diferentes disciplinas. No solamente disciplinas pertenecientes a las llamadas ciencias “prácticas” (mecánica, electricidad, electrónica, informática...), sino a las ciencias prácticas y a las ciencias humanas y sociales. ¿Cómo aprender de este entrecruzamiento y de esta maraña? ¿Están realmente adaptadas las formas escolares tradicionales para este tipo de aprendizaje?(1995, p.7)

Fortalecer el desarrollo de valores individuales y sociales

La competitividad exige que la selección del recurso humano requiera un nivel elevado en el conocimiento y en las *competencias*, lo que produce en las empresas efectos de sustitución y desempleo.

Por lo tanto, se perfilan otras *competencias* individuales y sociales imprescindibles para el desarrollo del equipo de trabajo, que permitan negociaciones cooperativas enfocadas a una producción multidisciplinaria, donde se requieren:

- Equipos de trabajo.
- Habilidad para la resolución de problemas y negociación.
- Desarrollo del autoaprendizaje.
- Valores éticos y buenas relaciones humanas.

Será necesario ser reactivo para renovarse rápidamente y de la forma más adecuada hacia un cambio del entorno que hace circular rápidamente la información que permitan desarrollar valores individuales y sociales.

Fortalecer el desarrollo de las comunicaciones (orales-escritas)

Comunicación Tecnológica (hombre-máquina). La flexibilidad del computador hace que sea posible la intercomunicación entre el hombre y una máquina con capacidad de almacenar, procesar y transmitir información. Sin embargo, estas facilidades deben ser aprovechadas a través de los fundamentos en los que se basa la enseñanza, para así crear estrategias de aprendizajes acordes con la tecnología.

Evaluación del desempeño

Fortalecer la capacidad de evaluar (controlling) el desempeño.

¿Cómo analizar el “controlling”?

Algunas de las preguntas que se pueden considerar para la evaluación del desempeño son:

- ¿Se hizo lo requerido en todo el proceso de manera excelente?
- ¿El nivel de dificultad es de acuerdo con las *competencias* de los participantes o estudiantes específicos?
- ¿Se utilizaron los instrumentos y materiales requeridos?
- ¿El lugar y las condiciones son los precisos?

Igualmente, la evaluación debe ser orientada de acuerdo con los objetivos. Algunas técnicas que se pueden aplicar son las siguientes:

Evaluación orientada a procesos

Conversaciones.
Observaciones de los participantes.
Pruebas intermedias.

Evaluación orientada a resultados.

Encuestas de los participantes.
Informes y otros documentos.
Juegos, estudio de casos.
Exámenes finales.
Formulación de objetivos por parte del estudiante.

Evaluación en el área funcional.

Recopilación de opiniones.
Observaciones del área de trabajo.
Medidas de seguimiento (cifras, talleres, análisis).
Talleres.
Conversaciones con los estudiantes.

Assessment

Es la evaluación basada no solamente en el producto, sino también en el proceso y que toma como base las fortalezas, debilidades, actitudes y el conocimiento del estudiante.

Además, es necesario establecer los diferentes roles que puede adoptar por lo que se ofrecen algunas funciones de los actores principales:

Es facilitador (ofrece asesoramiento), *instructor* (guía y provee de herramientas para la realización de los sub-procesos), *evaluador* controla el proceso y valorar conjuntamente con el estudiante el aprendizaje.

El estudiante:

- Realiza la práctica simultáneamente con la teoría.
- Se ofrece la oportunidad de aprender mediante la construcción, aplicación de la información y solución de los problemas.

El facilitador

- Plantea la competencia y deja que los estudiantes reflexionen, planifiquen y realicen.
- Cuando surgen problemas no les dice inmediatamente que está bien o que está mal, sino invita a los estudiantes a que vuelvan a reflexionar.

- Considera que se puede aprender de los errores, suponiendo que se descubre, y se analice, pero sobre todo no castigar.

Actividades que se pueden realizar para la evaluación:

- Entrevistas orales,
- Proyectos
- Experiencias y demostraciones de las mismas.
- Observación de procesos.
- Portafolios
- Exposición de historias en contextos diversos.

Aspectos de las Organizaciones

Como producto de los cambios las organizaciones establecen nuevas tendencias y estrategias de manera que les asegure atraer siempre a los mejores para que a través de su equipo de trabajo puedan:

- Clarificar lo que es importante para la empresa
- Ver la realidad actual.
- Aprender de experiencias del pasado.
- Aprender en la práctica.
- Fomentar valores-hábitos-disciplina.
- Disciplina de crecimiento y auto-aprendizaje para actualizar al personal.

El escenario laboral es hoy es más complejo, por lo que las nuevas formas de selección enfatizan las *competencias*, pues los años de trabajo, o la educación superior, no aseguran que se es competente para el puesto de trabajo, sino que hoy las empresas dan prioridad a las “*competencias*” y toman algunos aspectos para considerar nuevos perfiles, tales como: sensibilidad interpersonal, pensamiento sistemático, claridad en los objetivos y metas, flexibilidad, dinamismo, capacidad para funcionar en equipos de trabajo, actitud positiva hacia los cambios: científicos, tecnológicos, sociales, anuencia al autoaprendizaje, con orientación hacia resultados, gusto por aprender y enseñar, humildad, capacidad de controlar las emociones y de trabajar bajo presión. Todo esto porque se sabe que el personal constituye el capital intelectual de la organización que aprende.

Además, las nuevas tendencias determinan que las personas deberán tener la capacidad para:

- Encontrar, conservar, cambiar a empleos mejores o bien generar su propio empleo.
- Adaptarse a la diversidad de horarios.
- Estar capacitado y actualizado para realizar nuevas y variadas labores.

- Actualizarse mediante el proceso del autoaprendizaje a lo largo de toda la vida.
- Demostrar ser el mejor mediante la subcontratación de servicios.
- La nueva realidad de las organizaciones ha provocado nuevas tendencias de distribución, originadas por la revolución de los cambios cognitivos, de habilidades y de perfiles, lo que genera cambios hasta en el vocabulario tales como:

Trabajo en equipo	Equipos de trabajo
Trabajos por tareas	Trabajos por proceso
Profesores	Facilitadores-gestores
Producir documentos	Producir información
Empleado	Colaborador
<i>Incompetencias</i>	Se requiere de <i>Competencias</i>
Oficio o tarea	Trabajo multifuncional.

Estamos en la época en que se valora el capital intelectual de la organización, para contratar de acuerdo con las *competencias*, y no con base en títulos, antigüedad o relaciones de amistad, ni de política. Tampoco se selecciona con base en la calificación obtenida en una prueba o de otra índole. Se evalúa el proceso y no el producto de una prueba como tradicionalmente se hace. Esto obedece a que la experiencia ha demostrado que la selección o el ascenso sobre atestados, no garantiza el éxito en el desempeño de la persona que ocupa el puesto. Hay quienes poseen muchos atestados, pero en el puesto de trabajo demuestran ser ineficientes.

CONCLUSIÓN

Ante el desarrollo tecnológico y la internacionalización creciente, será necesario transformar continuamente los sistemas de aprendizajes haciendo profundas modificaciones, originadas principalmente por los cambios generados en los últimos años. Esto incluye la flexibilidad, la formación permanente, la participación de las unidades productivas y de **cooperación** que benefician a la vinculación de los centros educativos con el sector empresarial, estableciendo una relación directa que beneficie a ambos.

Los cambios tecnológicos, sin duda alguna, producen cambios sociales, económicos, curriculares y profesionales para los cuales se requiere la coordinación de acciones que faciliten el aprendizaje dinámico y que favorezcan la formación, la capacitación, la actualización y el perfeccionamiento del recurso humano requerido por las organizaciones con procedimientos avanzados.

Para el logro de los objetivos planteados en este documento es necesario proponer la educación basada en *competencias* como una opción para resolver los problemas actuales de la Educación Comercial. Para ello se requiere:

Diagnosticar: esta fase tiende a detectar la situación real de los docentes, los alumnos, los exalumnos en sus puestos de trabajo y los empresarios.

Informar, sensibilizar, analizar y capacitar: está orientada a la realización de: *reuniones, foros y otras actividades de análisis*. Se orienta, además, a realizar *seminarios* por parte de expertos en la formación de *competencias*, modelos de calidad, gestión del conocimiento, controlling, assessment, cualificaciones claves, economía de la formación en la empresa, desarrollo de personal y gestión de calidad. Esta fase incluye:

Visitas: formales con empresarios, Cámaras de Comercio y otros centros educativos tendientes a la motivación e información sobre los proyectos que procuran vincular la empresa con el centro educativo.

Pasantías: con el fin de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos de las empresas, será necesario establecer periódicamente pasantías para los docentes y los estudiantes.

Convenios: mediante visitas a los centros educativos se busca fortalecer convenios existentes que favorezcan la vinculación con el sector empresarial.

Promocionar: esta parte pretende divulgar los servicios de práctica, oficinas de intermediación de empleo, capacitación.

A la vez es necesario elaborar material de divulgación por medio de Internet, afiches, y diversos medios de comunicación, sobre las ventajas que ofrece la formación profesional basada en *competencias*.

Planificar y ejecutar acciones: mediante acciones coordinadas, realizar pasantías de acción con actividades específicas previamente planificadas.

- Establecer un Comité de Empresarios de COVAO. Esto se logrará con aquellos empresarios que se identifican con la Institución, tanto los que han sido exalumnos, como aquellos que participan activamente en las diversas acciones institucionales.

Evaluación y planes de redireccionamiento: Este elemento permitirá visualizar lo que ocurre durante el proceso como resultado de las acciones y de acuerdo con los logros alcanzados para analizar, actualizar y redireccionar todas aquellas actividades que requieran ajustes de proceso.

BIBLIOGRAFIA

- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional. Formación Profesional. La Educación y formación permanentes: Pasado y Futuro. Oficina de Publicaciones Oficinales de las Comunidades Europeas. Revista 8/9 de mayo-diciembre 1996.
- Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional. Formación Profesional. La Educación y formación permanentes: Pasado y Futuro. Oficina de Publicaciones Oficinales de las Comunidades Europeas. Revista número 15 de setiembre-diciembre-diciembre 1998.
- Gagné, Robert M. Principios Básicos del Aprendizaje para la Instrucción. Editorial Diana. México D.F. 1974
- Koch, Richard: El Control Público de la Calidad de la formación profesional en Alemania, Francia e Inglaterra. En : Formación Profesional: número 15, 1998.
- Kallen Denis: El aprendizaje permanente, en retrospectiva. En: Formación Profesional: número 8/9, 1996.
- Molina Bogantes, Zaida. Orientaciones para elaborar los programas de estudio para talleres exploratorios y talleres técnico profesionales de la educación técnica. San José, costa rica. 1992.
- Peter Karig. Cómo pueden aprovecharse las posibilidades de formación profesional existentes en la empresa? En: Formación Profesional: número 8/9, 1996.
- Popham Estelle I. Un Sistema de Enseñanza Aprendizaje para la Educación Comercial. McGraw-Hill. Bogotá, Colombia. 1980.
- Schaack Kalus, Rudolf Tippelt: Vocational Training at the Turn of the Century. 2000.
- Toffler, Alvin. El Shock del Futuro. Plaza & Janés, S. A. Barcelona, España. 1976.
- Tippelt, Rudolf y otros. El Método de Proyectos en la formación Profesional. Deutsch Stiftung für internationale Entwicklung (DSE) y Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI). Lima, 2000.
- Tippelt, Rudolf y otros. Nuevas Formas de Enseñanza Aprendizaje para la Formación en la Empresa. Deutsch Stiftung für internationale Entwicklung (DSE) y Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI). Lima, 2000.

Seminarios

Participación en seminarios con expertos reconocidos vinculados al tema.

Döbber, Karl-Otto. *Sistemas de Cualificaciones Comparadas*. DSE. Junio del 2000.

Famulla, Gerd E. *Desarrollo y análisis del mercado de trabajo*. DSE. Julio 03 del 2000.

Tippelt Rudolf. *Cualificaciones claves y competencias: Organización de la formación y métodos de enseñanza*. 31 de julio del 2000.

Freitag, Walburga Freitag. *Principios y conceptos Pedagógicos y Didácticos*. DSE. 21 de agosto del 2000.

Timmermann, Dieter. *Economía de la Formación en la Empresa*. DSE. Agosto del 2000.

Witthaus, Udo. *Modelos de Calidad y Gestión de Calidad*. DSE. 04 de setiembre del 2000.

Observaciones a través de visitas guiadas a empresas previstas dentro del programa.

Reuniones / consultas con expertos participantes del programa.

Reuniones / asesorías con tutores encargados del desarrollo del programa.

- Estudio y análisis de bibliografía/artículos referentes al tema por desarrollar.
- Experiencias obtenidas dentro la vida laboral.

EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LAS NUEVAS EMPRESAS

Lic. Guillermo Pérez Merayo

Lic. Marilia Pérez Raven

www.centrodeconocimiento.com

Introducción

Este trabajo se referirá al comercio electrónico, a su surgimiento y a las distintas etapas de su desarrollo. Además, enfocará la interrogante: ¿cuál es su importancia y su efecto en la sociedad moderna?

¿Qué es el comercio electrónico?

Antes de definir el concepto de comercio electrónico, lo apropiado es analizar los distintos aspectos que lo distinguen. Así, sus particularidades están dadas, tanto por la forma como los representantes interactúan como por la dimensión que adquieren las funciones de tiempo y espacio. Aunque el comercio electrónico mantiene ciertas semejanzas con el comercio tradicional, los representantes pasan a cumplir nuevos roles, ejerciendo en un nuevo ámbito y siguiendo los lineamientos de nuevos principios.

Se puede decir que comercio electrónico se refiere a la “interacción” entre una empresa y un consumidor o un “socio de negocios”, la cual es procesada o facilitada electrónicamente, no importa si es por medio de voz, relaciones virtuales por Internet, por fax o en línea (datos).

¿Cómo surge el comercio electrónico?

Desde que se inició la Internet hasta estos días, se ha provocado una revolución constante en el mundo de las comunicaciones, que ha brindado la posibilidad de interactuar desde cualquier lugar del planeta y a un costo mínimo. La red ha ofrecido y sigue ofreciendo miles de posibilidades. Todos estos logros se dieron a través de un proceso de evolución que se desarrolló a lo largo de distintas etapas, las cuales se detallan a continuación.

Primera etapa: la primera parte del desarrollo de la Internet abarca desde su creación hasta el momento cuando diversas empresas comienzan a utilizarla con fines de lucro.

Segunda etapa: se caracteriza por la ausencia de herramientas de trabajo seguras, pues se tenía conciencia de que existían numerosas aplicaciones, pero no había un *software* confiable y estandarizado. Fuera del espacio gubernamental o académico se

encontraban pocos medios para interactuar comercialmente en la red, los sistemas de seguridad eran simples y la estructura de acceso a la red estaba muy poco desarrollada.

Por estos motivos, grandes y pequeñas empresas se encontraban en igualdad de condiciones, de esa manera, esta etapa pueda ser caracterizada como etapa “democrática”.

Tercera etapa: dentro de una nueva etapa, tanto el *hardware* como el *software* alcanzaron un significativo desarrollo, haciendo posible la utilización de interfases gráficas y ofreciendo mayor seguridad y velocidad. Esto permitió, por primera vez, una interacción real y fluida a través de la red.

Cuarta etapa: esta nueva etapa se inició a partir del momento cuando comenzó el crecimiento “exponencial” de la red. Se produjo un aumento de la infraestructura disponible, contando con mayor cantidad de recursos y mayor velocidad de acceso, sin dejar de lado las ventajas dadas por el *software* que permitieron sumar sonido y movimiento, mejorando a la vez la seguridad de las transacciones.

Quinta etapa: marca la etapa final en la cual ya no existen mayores problemas de capacidad, velocidad o seguridad. Internet, Intranet o Extranet son usadas, según convenga, para conectar proveedores, distribuidores y socios. El público en general utiliza el medio con regularidad.

Importancia del comercio electrónico

El comercio electrónico se constituye actualmente en un hecho indiscutible e irreversible, con un gran impacto sobre las actividades económicas y la sociedad en la cual se desarrollan.

Esta nueva forma de comercio que utiliza la tecnología para poder operar, necesita del análisis de nuevos procesos especiales y también del replanteo de los procesos tradicionales y de la elaboración de un nuevo marco legal.

Por eso, es muy importante el papel del Estado, ya que genera el marco reglamentario que establece las normas adecuadas y contempla aspectos como la seguridad en las transacciones y la protección de los derechos de autor, permitiendo el crecimiento del comercio electrónico en un mercado sin límites, más allá de las barreras del tiempo y del espacio.

De esta manera, el sector privado, conformado por las pequeñas y medianas empresas, encuentra en el comercio electrónico amplias oportunidades así como también grandes desafíos. La actualización tecnológica y su rápida introducción y adaptación al nuevo contexto son factores decisivos para definir el rumbo y el futuro de parte importante de esas empresas.

Uno de los aspectos relevantes del comercio electrónico es que habilita toda una nueva forma de hacer las cosas, principalmente con las tecnologías de información y

comunicación, ya que permite la aparición de nuevas herramientas para crear y manipular conocimiento y para agregar y desagregar valor.

Otro factor determinante y que cambia también la manera tradicional de comerciar, es que desaparecen el tiempo y el espacio como delimitantes de las transacciones comerciales, y estas pueden ocurrir entre ausentes, pero como que estuvieran presentes, pues en realidad por medio de la Internet estas relaciones fluyen en tiempo real.

¿Cómo surgió el comercio electrónico?

El comercio electrónico es un agente catalizador que introdujo un cambio y tuvo su origen gracias a tres factores superiores a él: la globalización, la tecnología y la información.

La sociedad globalizada y la globalización de los mercados han provocado el cambio de una sociedad consumista de bienes manufacturados, a una de bienes de información; esto ha provocado un cambio hacia una economía basada en el conocimiento y la información (manufactura vs. creatividad).

Por otra parte, es evidente que no existe ningún sector o rama de la actividad humana que no esté siendo impregnado por la tecnología.

Como efecto de estas tres fuerzas surgió una fuerza catalizadora, a la que se ha llamado de distintas formas, comercio electrónico, e-business, e-trade, que es el principal agente de cambio de la era de las tecnologías de información y comunicaciones. Con este nuevo modelo en red, la naturaleza del trabajo individual de la era industrial ha pasado a una forma de trabajo en grupo y en el cual compartir información y trabajar en conjunto constituyen la esencia de la nueva economía.

Aspectos generales

El comercio electrónico está creciendo a gran velocidad, incorporando nuevos logros dentro del periodo de producción. Entonces, resulta interesante analizar estas cuestiones considerando la fuerza actual del comercio electrónico y su potencial tanto a nivel económico como social.

En el ámbito general, todo parece indicar que el comercio electrónico al eliminar barreras y permitir un contacto en tiempo real entre consumidores y vendedores, producirá mayor eficiencia entre la producción y el consumo del producto, lo que traerá una reducción de costos y una disminución de precios. Por otro lado, se eliminarían los intermediarios, aumentando la velocidad del ciclo comercial en su totalidad y constituyendo una nueva causa de ahorros.

Posibilidades reales de materializar estas especulaciones

Noción de tiempo y espacio

En el contexto del comercio electrónico, las barreras de tiempo y espacio que delimitaron, tanto cualitativa como cuantitativamente a las transacciones comerciales tradicionales, cayeron considerablemente; pues el modo actual de operar es dinámico, pone a las partes que participan en la transacción a interactuar independientemente del lugar geográfico en el que se encuentren y todo ocurre en tiempo real.

La transacción entre partes conocidas ha dado paso a una nueva relación comercial que tiene por representantes a varios individuos que se comunican electrónicamente sin necesidad de verse “cara a cara”.

Con el desarrollo y el uso del comercio electrónico a través de la red, el mercado ha pasado a ser global, desconociendo fronteras y haciendo posible que las actividades comerciales involucren a individuos dispersos por el resto del mundo, quienes, probablemente, nunca se reunirán.

La apertura, consecuencia innegable del comercio electrónico, logró cambiar el modo como la operación comercial era conducida, permitiendo una verdadera interacción entre las partes y un mayor grado de competitividad.

Los progresos alcanzados en el campo de la informática y de las telecomunicaciones, han posibilitado la disminución de los costos para el establecimiento del comercio electrónico. Esto ha fomentado el hecho de que pequeñas y medianas empresas hayan podido lograr su entrada al mundo del comercio internacional, donde han encontrado grandes oportunidades para ellas.

Las nuevas empresas que se incorporen a la red poseerán la ventaja de no tener una gran estructura que sostener. De este modo, forzarán a entrar al mercado digital a otras empresas que deberán hacer las transformaciones necesarias para operar dentro del nuevo ambiente.

Por último, cabe mencionar que en un mercado global los competidores también son globales. Los proveedores deben estar en condiciones de ofrecer mayor diversidad, altos niveles de calidad y buenos precios. El cliente es quien, al operar desde su computadora, demandará información sobre el bien o el servicio que desee, procurando su conveniencia tanto a nivel cualitativo (calidad y servicio) como cuantitativo (ahorro de tiempo y espacio). Un mercado que se vuelve más competitivo demanda, consecuentemente, mayores y más rápidas innovaciones.

Productividad y costos

Al efectuarse la operación comercial en un mercado virtual, el comercio electrónico permite —a aquellos que sólo operan en este ámbito— eliminar el costo que implica mantener múltiples espacios físicos, pues ya no habrá necesidad de alquilar o comprar un local en una zona comercial con el fin de establecer la base de operaciones. Con el comercio electrónico se pasa a funcionar en un espacio cibernético que tiene sus puertas abiertas las 24 horas del día los 12 meses del año.

Dado que se pasa a operar desde una sola tienda, no solo los costos fijos de los inmuebles se reducen al mínimo, sino también se requiere menos personal especializado, por lo que los costos de inventario y los de venta disminuyen también.

Abrir una tienda tradicional para vender artículos electrónicos: computadoras o *software* requiere una gran inversión; no obstante, por una cifra considerablemente menor, una empresa puede operar a través de la red accediendo a un mercado infinitamente mayor.

Por otro lado, mucha más gente tendrá acceso al sitio en la red, de forma que el cliente podrá obtener toda la información que desee, así —sabiendo exactamente lo que quiere— estará más propenso a concretar la operación.

Las nuevas posibilidades para lograr una transacción más eficiente se presentan en una doble dirección, pues afectan al consumidor y al vendedor.

En lo que respecta al consumidor, tendrá fácil acceso al mercado, mayor variedad para elegir y mejores facilidades para pedir el producto y recibirlo, aunque el comercio electrónico no permite obtener bienes físicos en tiempo real.

El proveedor, por su parte, podrá promocionar su producto o su servicio en todo el mundo y dándolo a conocer a un mayor número de personas, lo cual podrá aumentar la demanda. Toda esta actividad es realizable a menores costos, dado que publicitar bienes y servicios en la red es más económico que hacerlo a través de canales masivos tradicionales como la televisión u otros medios de comunicación. Por otro lado, también se accede a mayor información sobre las preferencias de los consumidores.

En un mercado abierto, el uso del comercio electrónico por medio de la Internet puede reducir el costo de las transacciones considerablemente, permitiendo ahorros que no solo aumentarán la productividad, sino que harán más eficiente el ciclo general de la operación.

Desafíos planteados por el comercio electrónico

A medida que el comercio electrónico se ha desarrollado, ha producido una integración entre el ámbito de trabajo y la vida personal. Al mismo tiempo, se ha modificado la relación empresa-cliente, se han replanteado las políticas de precios y,

finalmente, se ha puesto de manifiesto la necesidad de adaptar los sistemas de logística a los nuevos requerimientos de velocidad y alcance.

A continuación se analizarán cada uno de estos aspectos, intentando destacar los desafíos planteados por el comercio electrónico.

Integración del ámbito de trabajo con la vida personal

En los últimos años, el comercio electrónico ha transformado las reglas del comercio en su totalidad, no solo reduciendo el ciclo de producción y distribución, sino también ha permitido la integración del ámbito de trabajo con la vida personal, ya que cada vez son más las personas que trabajan desde sus casas. De esta manera, muchas empresas optan por crear planes de trabajo más flexibles y que permitan a sus empleados cumplir sus obligaciones laborales desde sus hogares.

Muchos profesionales ofrecen sus servicios desde sus domicilios y cada vez más las pequeñas empresas son conducidas por sus dueños operando desde sus propias casas.

Reemplazo de la empresa tradicional por la “compañía virtual”

Por otro lado, la empresa como entidad podría ir siendo reemplazada por lo que algunos llaman la “compañía virtual”, cuyas características están en la ausencia de un espacio físico definido (no requieren de edificios donde conducir sus actividades) y la presencia de empleados que podrán conducir sus actividades tanto desde otras empresas como desde sus mismos hogares.

Organizaciones virtuales y procesos de negocios

La organización virtual es un conjunto de organizaciones independientes que, cooperando legalmente desde el mundo exterior, proveen una serie de servicios y funcionan como si fueran una sola organización.

La característica dada es que ninguna entidad tomada individualmente tiene la autoridad total de decisión. Las decisiones se alcanzan entre entidades independientes que actúan en consulta.

Evidentemente, todos estos cambios repercutirán profundamente en la vida diaria. Aquellas personas que trabajen en organizaciones que hayan adoptado el comercio electrónico como forma cotidiana de operar, desarrollarán habilidades que luego podrán aplicar dentro de su ámbito personal, pudiendo, por ejemplo buscar, comparar y pedir bienes y servicios a través de la red. Esto les permitirá, mediante un uso más efectivo de sus recursos, un ahorro, no sólo de dinero, sino también de tiempo, ya que operando a través de la red, obtendrán mejores precios y evitarán traslados innecesarios.

Adicionalmente, la sistematización de las tareas rutinarias producirá nuevas ventajas y considerables ahorros.

Gracias a la implementación y al uso del comercio electrónico todo esto no solo podrá realizarse desde el mismo hogar sino que, además, podrá ser perfectamente automatizado.

Relación empresa-cliente

Enfocarse hacia el cliente tiene una nueva dimensión cuando se habla de comercio electrónico. En la actualidad, una persona puede elegir entre más de 100.000 discos compactos, más de 1.000.000 libros o más de 250 tipos de vino.

Al acceder a miles de opciones, el nuevo cliente desarrollará un sentido más fuerte acerca de sus intenciones, lo que podría provocar mayor dificultad para lograr satisfacerlo en el futuro.

Utilizando motores de búsqueda, intermediarios automatizados o agentes electrónicos, el cliente podrá encontrar todo lo que busca y necesita y, además, estará en condiciones de descubrir una gran cantidad de bienes y servicios que podría “llegar a necesitar”.

Así, por ejemplo, casi todos los servicios que venden literatura, música o cine por medio de Internet incluyen recomendaciones sobre libros, películas o discos compactos similares a aquellos por los que el consumidor ha mostrado interés. Las empresas que todavía no hayan invertido para tener una presencia en la red, deberán entender que el uso de ésta como herramienta del comercio electrónico modifica profundamente la relación empresa-cliente.

La posibilidad de interactividad inmediata, el acceso a mayor información, el acortamiento de distancias y el aceleramiento de los tiempos, serán la base de la nueva relación comercial, de manera que la interacción empresa-cliente sea mucho más fluida y amplia.

Antes, el cliente estaba limitado a un ámbito geográfico: si no encontraba lo que buscaba, simplemente no lo consumía. Hoy, el comercio electrónico ha cambiado la situación, puesto que los clientes eligen de acuerdo con sus gustos y necesidades, por lo tanto, los proveedores deben tener las herramientas necesarias para responder a estas demandas satisfactoriamente.

Conclusión

En general se puede decir que los cambios que ha generado el comercio electrónico son trascendentales para la sociedad moderna, ya que ha cambiado la plaza del mercado, para convertirla en un gran “mercado espacio”, donde concurren millones de potenciales consumidores. Esto hace posible focalizar el producto en los clientes, pues ante una demanda enorme —casi dos mil millones— de potenciales consumidores, es fácil llegar con el producto casi directamente a ellos.

**TALLERES
CONCURRENTES**

EL APRENDIZAJE POR PROYECTOS UTILIZANDO LAS TIC

M.Sc.. Xinia Corrales Escalante
xcorrale@una.ac.cr
xcorrales@costarricense.cr
xinia.corrales@gmail.com

En tiempos de cambio, los aprendices heredarán la tierra, mientras que los sabios se encontrarán hermosamente equipados para habérselas con un mundo que ya no existe.

Eric Hoffer

INTRODUCCIÓN

Se vive en una sociedad tecnológicamente activa, llena de cambios e innovaciones que requiere de personas con múltiples competencias, tales como desarrollo de la creatividad y el pensamiento, la resolución de problemas, trabajo en equipo, fluidez tecnológica y capaces de construir su propio proyecto de vida y que puedan crear el conocimiento que les permita adaptarse a las nuevas exigencias del mundo.

Por ello, hoy los educadores deben ayudar a sus estudiantes a “aprender a aprender” de manera autónoma y promover su desarrollo cognitivo y personal a través de nuevas situaciones de aprendizaje, mediante metodologías que aprovechen la información disponible y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

En este escenario, las Tecnologías de la Información y Comunicación como el computador e Internet, sistemas de telecomunicaciones, la Web, materiales y recursos digitales, pueden constituirse en buenos aliados para facilitar el aprendizaje, desarrollar habilidades cognitivas y sociales, generar distintas formas de aprender, y aprendizajes duraderos y significativos, que le faciliten al nuevo profesional su incorporación al mundo laboral con calidad y competitividad.

Sin embargo, surgen algunas preguntas ¿cuál método pedagógico ha de prevalecer en el proceso de aprendizaje?, ¿cuál ha de ser el rol del profesor y del alumno?, en ambientes en donde la tecnología está presente. Para poder responder a esas inquietudes es esencial profundizar en el diseño y ejecución de ambientes de aprendizajes que motiven a los estudiantes por aprender. Además, se debe reflexionar sobre las prácticas docentes, modificar los procesos de aprendizaje y las estrategias de evaluación, ya que el uso de las TIC en el currículo, implica nuevas y distintas formas de aprendizaje.

Aunque lo anterior es bastante difícil y complejo, existe una metodología que permite dejar la enseñanza tradicional, centrada en transferir conocimientos para enfocarse en un trabajo más retador, con un enfoque interdisciplinario que estimule el

trabajo colaborativo, facilite el análisis y la síntesis, promueva nuevas formas de relacionarse con el contexto, el tiempo, el contenido, para que se produzca un aprendizaje interactivo, integral y constructivo. De esta manera nace el aprendizaje por proyectos que incorpora estos principios.

Este documento brinda una introducción a la enseñanza por proyectos utilizando las TIC, y se explica en que consiste esta metodología, su importancia, el rol del docente y el estudiante. Se presentan algunas acciones que realizan los estudiantes y profesores cuando desarrollan un proyecto y se indican algunos beneficios de este enfoque.

El objetivo de este artículo es ofrecer a los docentes de educación comercial una metodología que le ayuda a los estudiantes a construir el conocimiento, a desarrollar su capacidad de análisis y síntesis, a resolver problemas, a planear y trabajar en equipo y utilizar los adelantos tecnológicos para su formación profesional

¿EN QUÉ CONSISTE EL APRENDIZAJE POR PROYECTOS QUE UTILIZA LAS TIC?

El aprendizaje basado en proyectos es una metodología de enseñanza y aprendizaje que se fundamenta en una filosofía constructivista, en la que los estudiantes planean, implementan y evalúan un proyecto y adquieren comprensiones profundas sobre un contenido curricular. El aprendizaje por proyectos que utiliza las TIC implica que los estudiantes se ayuden en forma colaborativa cuando trabajan en equipo, compartan ideas y recursos tecnológicos, planifiquen cooperativamente qué y cómo estudiar. En general, comparten y construyen individualmente y en grupo el conocimiento.

Según Moursund (2005), el aprendizaje por proyectos es una actividad de aprendizaje con múltiples metas que se realiza en un tiempo y que da como resultado un producto, una representación o un desempeño. Un proyecto se puede concentrar en una disciplina específica, tal como literatura o biología, o puede ser transversal y relacionarse con muchas disciplinas diferentes.

Por ejemplo, los docentes de educación comercial pueden imaginar y planear un proyecto sobre Gestión Secretarial, el cual se relaciona con diferentes disciplinas tales como secretariado, comercio, administración y comunicación comercial. En este proyecto, los docentes pueden construir con sus estudiantes una Unidad Virtual de Gestión Secretarial, por lo que deben organizar el tiempo y planear las actividades propias de una oficina en red, utilizar la tecnología para el desarrollo de las funciones secretariales, brindar servicio al cliente, apoyar procesos empresariales y ofrecer productos de calidad. Esta actividad de aprendizaje les permitirá a los estudiantes conocer, experimentar y aplicar los conocimientos adquiridos.

Como vemos, el aprendizaje basado en proyectos utilizando las TIC ofrece la oportunidad de integrar en el aula, una extensa gama de situaciones de aprendizaje que motiva a los alumnos, a explorar, reflexionar y construir su propio conocimiento.

El enfoque de aprendizaje basado en proyectos promueve una metodología que propicia:

- Crear conexiones entre los contenidos y la construcción del conocimiento.
- Concretar problemas de la vida cotidiana como contenidos de aprendizaje.
- Aprovechar los distintos estilos de aprendizaje de los estudiantes. (Programa Nacional de Informática Educativa, MEP-FOD Tercer ciclo, 2005)

Con esta estrategia metodológica los docentes pueden reflexionar sobre el proceso educativo, experimentar nuevos patrones de enseñanza e integrar las TIC al currículo. Además, como lo apunta Sánchez (2000) el uso de las TIC está generando nuevas y distintas formas de aprender. Por ejemplo, surge un aprender no lineal, no secuencial, un aprender hipermedial. Surge también un aprender con el apoyo de una diversidad de medios para responder a una diversidad de estilos de conocer.

Del planteamiento anterior, es posible derivar que las TIC pueden constituirse en excelentes socios de aprendizajes significativos, todo depende de la metodología, de su integración curricular y de cómo usar estas tecnologías de forma que constituyan un valor agregado en la educación. Las TIC son una fuente de motivación y estímulo para aprender debido a la posibilidad de un mayor control sobre el propio proceso de aprendizaje, las personas aprenden a tomar decisiones sobre cómo y qué aprender. (Duart, 2000).

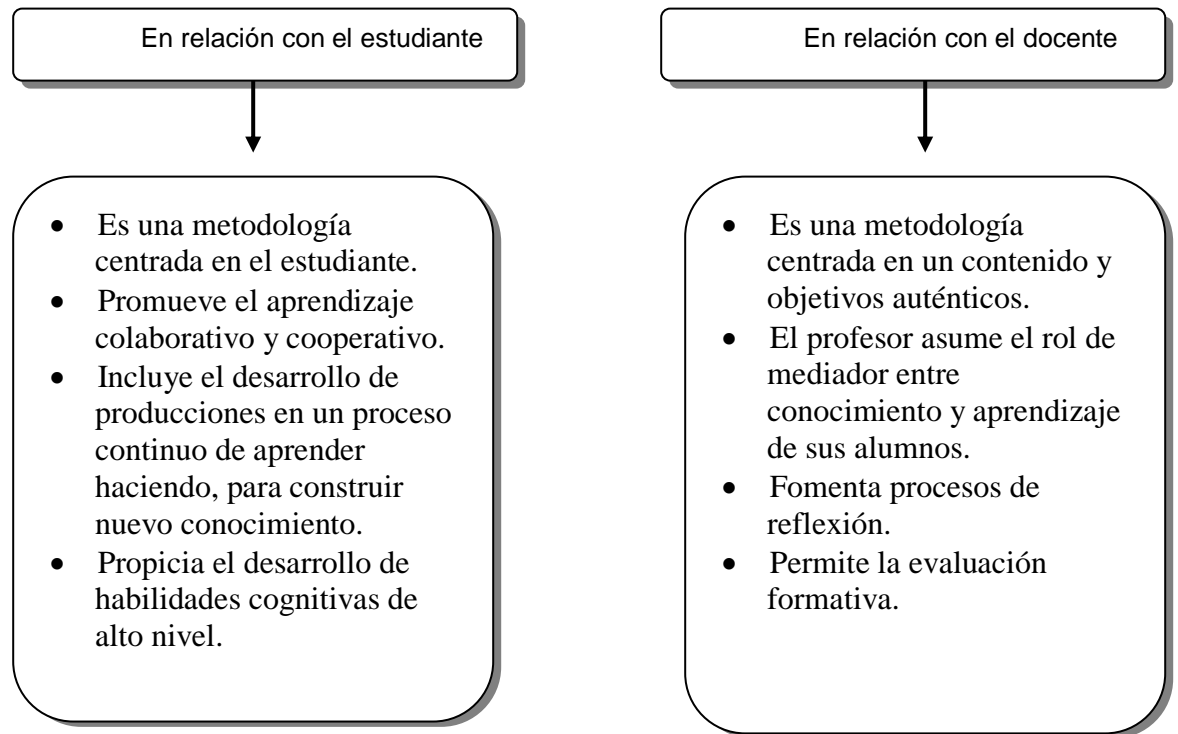
Entre las fortalezas del aprendizaje por proyectos utilizando las TIC, se destaca que motiva a los jóvenes a estudiar, porque asumen un rol activo en su aprender, cuando seleccionan el tema de los proyectos que van a realizar, los planifican, investigan, analizan, solucionan problemas y le dan forma con la ayuda de recursos y herramientas tecnológicas. En este ambiente los alumnos aprenden acerca de un tema, a trabajar colaborativamente, a utilizar las TIC, a evaluar su trabajo y el de sus compañeros.

A su vez, el docente asume el rol de mediador y orientador de sus alumnos, pues en el aula el profesor interactúa con los grupos de estudiantes, les suministra retroalimentación y diseña ambientes de aprendizaje. El profesor se transforma en un facilitador y organizador de actividades destinadas a desarrollar en los estudiantes destrezas y habilidades de nivel superior, a través del desarrollo de proyectos.

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN PROYECTO QUE UTILIZA LAS TIC?

Un proyecto se puede definir como un proceso permanente de aprendizaje que permite alcanzar objetivos, a través del planeamiento, la documentación, la investigación, la producción, valoración y retroalimentación, sobre un tema curricular.

En este proceso, debemos estar conscientes de que la tecnología debe ser utilizada en forma transparente para centrarse en el aprender de los jóvenes, por lo tanto no debemos olvidarnos de los siguientes elementos:



En el contexto educativo, estos elementos permiten que los alumnos relacionen sus experiencias previas con el nuevo conocimiento, desarrollen competencias mediante las TIC, por ejemplo, cuando realizan un proyecto mejoran las habilidades de investigación, incrementan las habilidades y capacidades de orden superior tales como la comprensión, la aplicación, el análisis, la síntesis y la evaluación.

El proyecto ayuda a que los estudiantes desarrollen fluidez tecnológica cuando realizan producciones. Por lo tanto, es importante que registren en un portafolio o cuaderno de aprendizaje las acciones realizadas, los recursos utilizados y los hallazgos más relevantes.

De esta forma, estudiantes y docentes de educación comercial pueden trabajar colaborativamente, aprender unos de otros, reflexionar sobre su aprendizaje y formar una comunidad de conocimiento que se puede proyectar al contexto social.

Según el Marco General de Implantación del Programa Nacional de Informática Educativa (Pronie IIIC, mayo 2005), los proyectos se caracterizan por:

- Ser colaborativos, es decir, promueven la construcción social del conocimiento.
- Referidos a temas, situaciones o problemas que interesa conocer, analizar, investigar.

- Permite la conexión entre los intereses personales y grupales de los estudiantes y los temas curriculares.
- Incentiva el diseño y producción de productos documentales y digitales.
- Requieren de los jóvenes y los educadores la planificación y explicitación de las metas de aprendizaje que persiguen, el tiempo la realización, la definición de roles de los actores involucrados en el proceso de aprendizaje.

El aprendizaje por proyectos que usa las TIC, proporciona múltiples oportunidades de aprender que se sustentan por los siguientes principios (Tapscott, 1998):

1. De la instrucción a la construcción del aprendizaje y al descubrimiento del conocimiento.
2. Del aprender centrado en el experto profesor al aprender centrado en la persona que aprende.
3. Del absorber contenidos y conocimientos al aprendizaje de cómo aprender.
4. Del aprender que define al profesor como un transmisor al aprender que tiene al profesor como un facilitador.

Lo apuntado en párrafos anteriores, nos lleva a concebir al estudiante como un sujeto activo, y constructor del conocimiento que busca y posee una serie de estrategias para aprender a solucionar problemas independientemente y en grupo. Por eso, los aprendices vivencian procesos para comprender un tema curricular, reflexionan sobre los procesos que realizaron, intentan alcanzar metas y objetivos y conocen cómo se les va a evaluar. Por lo tanto, en este contexto, el docente debe preparar a los jóvenes para vivir y trabajar en un mundo en constante cambio.

¿QUÉ ACCIONES REALIZAN LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES PARA DESARROLLAR UN PROYECTO QUE UTILIZA TIC?

En la ejecución de un proyecto, los estudiantes y profesores realizan una serie de acciones que se pueden relacionar con cuatro procesos fundamentales:

- **Planeamiento:** Los estudiantes deben definir lo que quieren hacer seleccionando y delimitando un tema o problema a resolver. El docente motiva a sus estudiantes para que representen gráficamente lo que conocen del tema seleccionado, guiando y facilitando el intercambio entre los diferentes equipos de estudiantes. En esta fase docentes y estudiantes diseñan un plan de acción o cronograma de actividades con una calendarización de las tareas más importantes para el desarrollo del proyecto.
- **Indagación y documentación:** En este proceso los jóvenes buscan, exploran y recopilan información sobre el tema o problema a resolver en diversas fuentes como libros, revistas, Internet, entrevistas a expertos, entre otros. En esta fase es muy importante que los estudiantes aprendan diversas formas de analizar y representar la información elaborando mapas conceptuales, esquemas, tablas, citas de resumen, gráficos entre otros.

- Valoración y retroalimentación: Son procesos permanentes en el desarrollo del proyecto e involucran acciones y estrategias para valorar las experiencias de aprendizaje generadas durante la construcción del proyecto. En este proceso el profesor propone y construye, en forma conjunta con los estudiantes, instrumentos para evaluar: el trabajo colaborativo, la producción digital, las destrezas tecnológicas y el desarrollo del proyecto. Para ello, utiliza las matrices de valoración y otras estrategias de evaluación como el portafolio, rúbricas, listas de cotejo, escalas de calificación. Los estudiantes aportan ideas y sugerencias a otros compañeros, para que mejoren el desarrollo del proyecto.
- Producción: Es la elaboración digital, documental o material de los productos que los estudiantes generan desde el inicio de un proyecto. Por ejemplo, mientras realizan un proyecto los alumnos elaboran productos iniciales tales como mapas conceptuales, textos, resúmenes, maquetas, entre otros. Estos productos se utilizarán en la elaboración de una producción más compleja que resultará del proceso de reflexión, indagación y análisis realizado. Por ejemplo:
 - Representaciones animadas de las situaciones o los fenómenos que estudian.
 - Simulaciones que explican la ocurrencia de situaciones o fenómenos.
 - Sitios Web que organizan y comunican la información producida.
 - Realización de multimedias o audiovisuales que sinteticen el proceso de estudio. (Marco General de implantación del PRONIE IIIC, 2005: 85.)

Otra acción que ejecutan los profesores y alumnos en el desarrollo de un proyecto a tomar en cuenta está relacionada con la formación de equipos colaborativos. Es decir, para la realización de un proyecto los estudiantes se deben organizar en equipos de estudiantes, de acuerdo con consignas comunes, por ejemplo grupos de al menos cuatro estudiantes, donde participen varones y mujeres, con alguna afinidad en común. De esta manera, se distribuyen tareas y roles para un trabajo conjunto.

En términos generales, estas acciones se visualizan de manera dinámica y pueden ejecutarse al mismo tiempo por los estudiantes, quienes utilizan las tecnologías de información y comunicación para expresar lo que aprendieron. Sin embargo, en estos procesos es muy importante el tiempo, la capacitación, los recursos y el soporte. Así, entre mayor sea el nivel de profundización al cual llegue un estudiante sobre un tema y más complejos sean los productos que se espera lograr, tenderá a ser mayor el tiempo de realización de un proyecto. (Fonseca, Clotilde, 2005).

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DEL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS UTILIZANDO LAS TIC?

Sin duda, se vive en una sociedad en donde la información, la tecnología y el conocimiento juegan un papel importante y como docentes sabemos que mantener a los estudiantes en las aulas motivados y comprometidos constituye todo un reto. Sin embargo, como lo hemos venido señalando el aprendizaje por proyectos utilizando las

TIC, constituye una metodología de aprendizaje dinámica que aprovecha las computadoras, la internet, aplicaciones multimediales y los sistemas de comunicación para promover ambientes de aprendizaje duraderos y motivadores.

Es por ello, que a continuación presentamos algunos de sus beneficios que David Moursund menciona en su libro “Project Based Learning Using Information Technology”, traducido al español “Aprendizaje por Proyectos”.

- **Desarrolla competencias:** Para los estudiantes, el objetivo del proyecto es aumentar su conocimiento y habilidad en una disciplina o en un área de contenido. Por lo tanto, desarrollan competencias tales como colaboración, planeación, toma de decisiones y manejo del tiempo que son necesarias para desenvolverse en el mundo laboral.
- **Mejora las habilidades de investigación:** Cuando realizan un proyecto los estudiantes se enfrentan a procesos de investigación simples y complejos.
- **Incrementa las capacidades mentales de orden superior,** capacidad de comprensión, análisis y de síntesis. Esto se logra cuando el proyecto es retador.
- **Aprenden a usar las TIC.** A medida que trabajan en el proyecto, los estudiantes aumentan su fluidez tecnológica cuando trabajan con las diferentes herramientas y programas informáticos.
- **Ofrece oportunidades de colaboración para construir conocimiento.** El aprendizaje colaborativo permite a los estudiantes aprender los unos de los otros, compartir ideas, expresar sus propias opiniones y negociar soluciones, habilidades necesarias para los futuros puestos de trabajo.
- **Aumenta la motivación:** Los estudiantes se comprometen activa y adecuadamente a realizar el trabajo del proyecto, por lo que se encuentran internamente motivados.

Analizar los beneficios del aprendizaje por proyectos utilizando las TIC, puede ayudar a los profesores de educación comercial a integrar las Tecnologías de Información y Comunicación al currículo, con propuestas metodológicas innovadoras y creativas en las cuáles el énfasis está en cómo aprender más en qué aprender. Sin embargo, todo ello requiere de un cambio en el rol del docente, pasa de ser un experto en contenido a un facilitador de aprendizaje, orientador y evaluador continuo. Ahora bien el alumno debe aprender a trabajar en equipo, comprometerse con su aprendizaje y evaluarlo. De esta manera buscaremos un cambio en la educación costarricense que tanto lo necesita.

CONCLUSIONES.

En el texto, se comparten los principios más relevantes del aprendizaje por proyectos que utiliza las TIC, seguros de que luego de terminar la lectura de este artículo, docentes de educación comercial reflexionen sobre el proceso educativo, mejoren sus prácticas pedagógicas aprovechando las TIC y las conviertan en herramientas

transparentes, para una formación integral, que le permita a los jóvenes de hoy adaptarse a los cambios laborales y sociales.

Asimismo, es importante señalar que el futuro de la educación no es sólo integrar la tecnología al currículo. Lo es también volver a colocar al aprendizaje en el centro de todo proceso educativo, para que docentes y alumnos construyan nuevos conocimientos, nuevas formas de enseñanza, con compromiso y responsabilidad para una educación con calidad.

Por tanto, no basta con tener un buen computador, buenos programas, multimedia y conexión a Internet, el desafío hoy es repensar el currículo incorporando los avances tecnológicos para un aprendizaje integral y significativo que le faciliten al nuevo profesional incursionar con éxito en el mercado laboral y generar cambios sociales y culturales.

BIBLIOGRAFÍA

- Bravo Piñán, Rubén (2005). *Programa Entre Pares: Manual del asesor*. Puget Sound Center. Microsoft Latinoamérica.
- Cabero, Julio (2000). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Editorial Síntesis Educación.
- Cabero, Julio (2003). La aplicación de las TIC *¿Esnobismo o Necesidad Educativa?*. Recuperado en Abril, 10, 2006, disponible en: <http://premium.vlex.com/doctrina/Red-Digital/Aplicacion-TIC-esnobismo-necesidad-educativa/2100-128825,01.html>
- De la còte, Goèry (1997). *Enseñar y aprender con nuevos métodos*. Barcelona: Editorial Gedisa
- Dias, L.B. (2001). *La Integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al Currículo Regular*. (C. de Piedrahita, trans.) *Eduteka*. Recuperado Junio 15, 2006, disponible en http://www.eduteka.org/tema_mes.php3?TemaID=0001 (Trabajo original publicado en 1999).
- Duart, (2000). *Aprender en la virtualidad*, (1ª. ed.). Editorial Gedisa, S.A
- Fallas, Ida (2000). *Proyectos para integrar la computadora en el aula*, (1ª. ed.). San José, CR.: EUNED.
- Fundación Omar Dengo (2005). *Marco General de Implantación del Programa Nacional de Informática Educativa Pronie IIIC*.
- Marqués, Pere (2000). Impacto de las TIC en Educación: Funciones y Limitaciones. Recuperado en Mayo, 5, 2006, disponible en: <http://dewey.uab.es/pmarques/siyedu.htm>
- Moursund, David (2004). *El aprendizaje por Proyectos utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Recuperado en mayo, 21, 2006, disponible en <http://www.eduteka.org/ediciones/imprimible-396.htm>
- Moursund, David. (2005). *Workshop on ICT in Teacher Education in Costa Rica and the United States*. Recuperado Mayo 12, 2006, disponible en: <http://darkwing.uoregon.edu/%7emoursund/dave/CostaRica/CR%20TE%209-19-05.doc>

- Piedrahita, Plata (2003) Un Modelo para Integrar TICs en el Currículo; EDUTEKA, Edición 16, Recuperado en mayo, 20, disponible en: http://www.eduteka.org/tema_mes.php3?TemaID=0017
- Poole J., Bernard (1999). *Tecnología Educativa*, (2ª ed.). Universidad de Pittsburg: Editorial Mc Graw Hill.
- Rodríguez, José Luis (2004). *El aprendizaje virtual*, (1ª. ed.). Editorial: Rosario Homo Sapiens.
- Sánchez, Jaime (2000). *Nuevas tecnologías de la Información y Comunicación: para la construcción del aprender*. Universidad de Chile: Santiago de Chile.
- Stone, Martha (2004). V Curso Internacional de la Enseñanza para la comprensión con las Nuevas Tecnologías Digitales. 1 y 2 de Octubre, San José, Costa Rica. Escuela de Posgrado en Educación: Harvard University.
- TAPSCOTT, Don (1998). *Creciendo en un entorno digital*. La generación Net, Editorial Mc Gaw Hill, Colombia.

EVALUACIÓN EN LA EDUCACIÓN COMERCIAL

MEd. Ana Isabel Hidalgo Barahona
Profesora, Escuela de Secretariado Profesional
E-MAIL ahidalgo@una.ac.cr

Frente a las necesidades de cambio en la educación costarricense, tanto en los currículos prescritos formalmente por el sistema como en la práctica pedagógica que lleva implícita su ejecución, la evaluación es relevante para transformar la realidad educativa; es por medio de la evaluación que se pueden reconsiderar y ajustar las líneas de acción educativa, tales como, los programas curriculares, el proceso de enseñanza, las acciones del docente, el contexto físico, el logro de aprendizajes y otros aspectos institucionales. Además en la educación técnica y concretamente en educación comercial, la evaluación recobra importancia por la responsabilidad de las instituciones en elaborar perfiles de estudiantes con capacidades profesionales para desempeñarse a nivel técnico en las organizaciones del país.

Inicio mi intervención destacando una frase interesante que comparte el autor Armando Lozano: *“La evaluación conlleva la dicotomía encontrada de juicio y desarrollo. El juicio nos condena o nos redime, mientras que el desarrollo nos mejora”*. Es así, como la evaluación puede ser tratada desde la perspectiva de establecer juicios con el poder que me da el liderazgo docente pero también, para contribuir con el desarrollo de la humanidad.

Desde esta perspectiva y con el deseo de impactar, tanto en la percepción que tienen los y las docentes responsables de la Educación Comercial en el sistema educativo costarricense sobre la evaluación y su aplicabilidad, en un contexto que debe funcionar para dar respuesta a la diversidad y pluralidad estudiantil, en esta ponencia se trata de abordar la temática de evaluación en general y particularizada en algunos aspectos de carácter práctico, propios de las especialidades que se imparten en las “áreas” de tecnología y del secretariado.

Se pretende introducir el compromiso de asumir un concepto teórico y práctico de evaluación que contemple la diversidad de educandos, en este sentido, integrador, democrático, individualizado, flexible, dinámico, en el que fluye el respeto en la comunicación y a la diferencia de contextos de los estudiantes. Un proceso inacabado que es permanente y formativo considerando la creatividad y construcción en forma participativa y dialogal. Recuérdese que se deben atender las diferencias y variedades de educandos que encontramos en las aulas, con sus características y sus dificultades. Además, en este documento se comparten algunas tipologías o clasificaciones de la evaluación, que permite visualizar procedimientos, técnicas e instrumentos, con la finalidad de que sea material oportuno para que los docentes de educación comercial practiquen la evaluación, comprometidos con los propósitos filosóficos y epistemológicos de la educación técnica costarricense.

Es pertinente aclarar que mi posición epistemológica sobre el quehacer de la evaluación en el aula es que, su práctica depende de cómo se conceptualizan los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que mis propias creencias y visión pedagógica, afectan mi práctica evaluativa. Mis acotaciones están focalizadas hacia procesos de enseñanza y aprendizaje, donde el docente guía al sujeto por el camino cognoscitivo, propiciando la generación de experiencias, así como la adquisición y construcción e interiorización de los conocimientos, habilidades, destrezas, hábitos, valores y actitudes a partir de una relación lógica de los nuevos referentes con sus conceptos previos, para aplicar en su profesión.

Se entiende que la evaluación en la educación comercial consiste en elaborar JUICIOS DE VALOR sobre los objetivos de enseñanza, los instrumentos que se utilizan en las distintas materias que representan el área, la efectividad de los programas en general, y los resultados o logros de los educandos en las diferentes materias, juicios que se basan en un PARÁMETRO DE COMPARACIÓN que sobresale en los objetivos propuestos por el docente o formulados participativamente, pero además este parámetro, aunque debería ser a partir del objetivo que se desarrolla, muchas veces lo “impone” el sujeto que evalúa; en este sentido, se afirma que toda evaluación tiene alguna dosis de subjetividad.

Sin embargo, es una obligación ética tratar de llevar a la práctica una evaluación de aprendizajes lo suficientemente objetiva y efectiva, con el fin de que posicione los resultados oportunos para una adecuada toma de decisiones. Como ya se indicó, la evaluación está permeada por la visión y creencias que tenga el evaluador; porque él posee una historia de vida, que de alguna manera, interfiere en sus acciones con condicionamientos preestablecidos que afectan el proceso evaluativo cuando se maneja con prejuicios, no obstante, la subjetividad es necesaria para lograr una evaluación justa, permitiendo conocer el contexto del evaluado más allá del conocimiento empírico y analítico

La situación planteada, implica que en determinado momento, el proceso de enseñanza y aprendizaje, sea desvirtuado por la aplicación de evaluaciones que podrían ser incoherentes entre lo que realmente se desea alcanzar y la manera en que se le brinda seguimiento al objetivo propuesto, aspecto en el que la mayoría de los casos encuentran los puntos más débiles, ya que puede propiciar una masificación de los estándares preestablecidos, rompiéndose con el discurso y la práctica de la contextualización, particularidad y derechos de cada sujeto participante. Tal y como lo señala Castillo (2002):

“En cualquier caso, la evaluación debe estar integrada en el proceso educativo y convertirse en un instrumento de acción pedagógica que permita, por un lado, adaptar la actuación educativo-docente a las características individuales de los alumnos a lo largo de su proceso de aprendizaje; y, por otro, comprobar y determinar si esto han conseguido las finalidades y metas educativas, que son el objeto y la razón de ser de la actuación educativa” (pág.8)

Partiendo de este punto, no se puede dejar de mencionar que toda evaluación debe ser visualizada como un “proceso de carácter técnico y sistemático que recopila información del nivel de logro de cada estudiante en relación con el proceso educativo” y que éste conlleva entonces, desarrollar tres aspectos básicos: el primero, obtener información que permita en un segundo plano formular juicios para que finalmente se tomen decisiones que reorienten todo proceso desarrollado. Se entiende que es un proceso técnico y sistemático porque requiere elaborar instrumentos de medición con CALIDAD y esa recolección de información, en el caso de la educación comercial se da mediante el uso de diferentes instrumentos y técnicas como: las pruebas de ejecución, la observación con listas de cotejo, escalas, prácticas de aula, trabajos de grupo, trabajos extraclase, participación individual, entre otros. Cabe resaltar que los procesos de evaluación en la educación comercial en las aulas de secundaria, se rigen por lo estipulado en el Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes del Ministerio de Educación y los lineamientos planteados por esa institución, sin embargo en otras instituciones se podría contar con otras disposiciones.

Una cultura evaluativa practicada con un compromiso riguroso, que no deje de lado al ser humano, ni su contexto, con derechos, con obligaciones y consciente de su propio logro, supone la selección de procedimientos, instrumentos y técnicas integrales, continuos, individualizados para cada estudiante, flexibles y muy dinámicos. Esa evaluación es la que se requiere en una educación democrática que incluye a todos los participantes en dicho proceso.

El debate acerca de cómo vemos y hacemos la evaluación, se ha extendido en los últimos años, en medio de nuevos enfoques alternativos a la posición tradicional; hasta hace poco y con base en el paradigma positivista, ésta era considerada como un proceso “objetivo” y libre de valores, sujeta a cuantificación, generalizable; posición paradigmática que nos ha llevado al uso de parámetros, indicadores, métodos que favorecen la distancia entre los actores de ese proceso, es así como la medición ha sido vista como sinónimo de evaluación. Se debe recordar que aún cuando por años, los docentes no han diferenciado los conceptos de “medición, calificación y evaluación”, no son lo mismo.

De acuerdo con la teoría de evaluación, la medición es apenas parte fundamental de ella, es solo el proceso para determinar el grado o la amplitud de alguna característica asociada con un objeto o persona. Se miden atributos o características, con el fin de obtener los datos para evaluarlos; evaluar es el acto de comparar esa medida con un estándar (el objetivo que debe lograr el estudiante) y emitir un juicio basado en esa comparación; o sea interpretar esos datos y tomar las decisiones, que en el caso de la educación comercial, una de las decisiones es la representación en forma numérica de la calificación, a partir del resultado obtenido por el estudiante al final de un proceso de medición o de evaluación, de un trimestre o todo el año, o simplemente se decide, certificar acontecimientos (aprobado, reprobado). Se puede afirmar que a través del proceso de medición se obtienen los datos que luego se interpretarán y juzgarán para tomar las decisiones, mientras la calificación es sólo la representación lógica mediante

símbolos, números, adjetivos de los resultados de una medición y/o una evaluación; muchos procesos de medición pasan a ser solo mediciones sin ninguna evaluación.

A partir de la crítica a los resultados que han ofrecido los procesos de medición y evaluación, surge la necesidad de buscar nuevas formas para documentar el crecimiento de los educandos, distinguir sus fortalezas y es así como surgen nuevos elementos para evaluar y los conceptos de evaluación auténtica, alternativa, dinámica. La teoría de la evaluación está siendo reconstruida en la actualidad, orientándose hacia la comprensión de un proceso mucho más amplio y profundo, en donde lo conveniente es pasar de una evaluación sumativa, externa y objetiva a una evaluación formativa, interna y reflexiva. Evaluar significa mirar con profundidad, en forma contextualizada, individual, los diferentes aspectos de lo que estamos evaluando; significa describir, comprender, interpretar y ojalá reinterpretar los hechos evaluados; significa, seguir principios de una evaluación democrática. El Dr. Saville Kushner, afirma que debe haber “un mayor acercamiento a los individuos, para ver su propio desarrollo, centrarse en su experiencia individual, comprender sus vidas, sus valores” (pág.21) y así entender, modificar, evolucionar, retroalimentar en un ambiente participativo y de mayor compromiso entre las personas involucradas, en tanto éstas reconozcan la necesidad para cambiar.

Algunos aspectos prácticos de la evaluación en las aulas de los cursos de educación comercial, implican en primera instancia, que este proceso se debe realizar considerando una variedad de instrumentos y técnicas, ya sean cualitativas o cuantitativas, que deben ser confiables y válidos, cuyo objetivo debe ser recopilar la información oportuna para analizar el logro o dominio de objetivos. Pero entendamos que no se debe solo quedar en el análisis de esos logros sino más bien interpretarlos, para realizar los ajustes y realimentar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los educandos en este sentido, como ya se ha expresado, deben ser atendidos en un contexto de libertad, flexibilidad, participación y sobre todo, dándoles la retroalimentación requerida para que logren los objetivos planteados en la educación comercial. Se trata además, de romper la resistencia de los y las docentes y que se visualicen formas de evaluar variadas, dinámicas, alternativas y auténticas, tanto en los procesos educativos que se dan en el aula, como en su propio quehacer profesional y el de la institución. El qué, para qué, cuándo y cómo evaluar, deben ser preguntas objeto de análisis del evaluador en la cotidianidad educativa.

La labor de evaluar en la educación comercial debe ser responsabilidad de todos los actores que están dentro del sistema; debe estar implícita en todo el proceso de mediación pedagógica, al inicio, durante y al final de él; los resultados de una evaluación pueden tener graves repercusiones en los educandos, que pueden ser de tipo afectivo (desmotivación, ansiedad), así como cognitivos (aprenden solo para el examen, o no aprenden).

La verticalidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje heredado de la evaluación tradicional ha presentado un matiz de poder de parte del evaluador y que desde este punto de vista podría “ensuciar o manipular” ese proceso, considerando que al evaluar una conducta o aprendizaje estamos evaluando a la persona y provocar consecuencias sociales y emocionales para el estudiante, hiriendo su autoestima,

perjudicando su reputación, truncándole sus posibilidades de avance; por lo tanto, en el ejercicio de toda evaluación, es importante aplicar normas éticas para actuar a la medida de cada uno de nuestros educandos.

Desde la práctica, en el proceso de evaluación se posibilita trabajar a partir de dos perspectivas o enfoques, una que es la evaluación por normas (psicométrica) y la otra, evaluación por criterios (edumétrica); donde la primera induce hacia un proceso de mediación pedagógica que concluye con una prueba y asignación de puntajes de acuerdo con el análisis de cuánto sabe una persona respecto al comportamiento de resto del grupo; mientras en lo criterial se da un proceso que involucra después de realizar una prueba, el análisis para determinar lo logrado individualmente por cada estudiante y tomar la decisión de hacer mediación pedagógica remedial o retroalimentativa para volver a examinar; y no cabe duda que esto sería lo ideal. Si somos realistas, con la cantidad de estudiantes en nuestras aulas, seguramente que lo criterial no nos convence, sin embargo, frente a una educación para todos, el deber es realizar esfuerzos para hacerla viable, aunque sea por ahora, focalizando en aquellos estudiantes que lo ameriten.

Acorde con las últimas teorías de evaluación auténtica, dinámica y alternativa, que surgen a partir de la crítica a la evaluación tradicional mediante los exámenes, se nos abre la posibilidad de utilizar diferentes procedimientos, técnicas e instrumentos en el proceso educativo. La evaluación alternativa permite documentar el crecimiento de los educandos; establecer fortalezas y logros de aprendizajes; capacidades; experiencias; niveles de pensamiento a niveles más altos; se basa en los trabajos realizados por los educandos, que incluyen su habilidad de razonamiento, su desempeño académico en los productos orales y la solución de problemas considerando los distintos estilos de aprendizajes. Es un proceso dinámico y auténtico, donde tanto el participante como el facilitador deben aplicar principios de auto-responsabilidad, de análisis crítico, en forma compartida, y de creatividad en la concepción de las etapas evaluativas, de manera que permite promover personas capaces de aplicar criterios y procedimientos con ética y madurez.

Entre las técnicas de evaluación alternativa podemos distinguir, los mapas conceptuales, los portafolios de aprendizajes, los métodos de casos, de solución de problemas; ensayos, preguntas; proyectos, entre otros. Asimismo, para evaluar aplicando estas técnicas podemos construir instrumentos como, listas de cotejo, escalas de apreciaciones, escalas de calificación, registros de desempeños, registros anecdóticos, entre otros.

En el ámbito de la educación comercial, se presentan variedad de criterios y formas para la aplicación de técnicas y construcción de instrumentos y muchas veces varían significativamente, por interpretaciones no resueltas por los docentes, que pueden perjudicar los resultados del logro del estudiante. Se presenta seguidamente un ejemplo de un instrumento (facilitado por un docente de un colegio técnico del MEP) que se aplica mediante la técnica de observación en ejercicios de ejecución en el curso de cómputo.

INSTRUMENTO A EMPLEAR EN PRUEBA DE EJECUCIÓN

NOMBRE COMPLETO: _____ SECCIÓN: _____ FECHA: _____

OBJETIVO: EJECUTAR LAS FUNCIONES A PARTIR DE UNA PLANTILLA, EN LA CREACIÓN DE UN FAX.

CRITERIOS DE MEDICIÓN	CONDUCTAS		CATEGORÍAS
EXCELENTE	A	Aplicación de conocimientos	4
MUY BUENO	B	Utilización del equipo	3
BUENO	C	Técnicas correctas	2
REGULAR	D	Respaldo	1

PASOS DEL PROCESO		CONDUCTAS	PUNTUACIÓN	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
1	Selecciona menú archivo	A y C	6		
2	Abre un nuevo documento	A y C	6		
3	Selecciona la pestaña correcta	A	4		
4	Selecciona el documento correcto en la ventana de Plantillas "Fax elegante", luego aceptar.	A, B y C	9		
5	Realiza los cambios donde dice clic aquí y escriba.	A y C	6		
6	Coloca en los espacios correspondientes los datos correctos.	B y C	5		
7	Realiza modificaciones a la plantilla	A y B	7		
8	Digita el comentario está acorde con el documento	A, B y C	9		
9	Guarda el documento en una carpeta	D	1		
10	Realiza la impresión del documento.	B y C	5		
TOTAL			58		

A partir de la aplicación del instrumento anterior, y de la escala con los criterios de medición, veamos como en la recolección del puntaje y la nota obtenida por el educando podría haber diferencias, entre los educadores que lo interpreten.

CRITERIOS DE MEDICIÓN		
	1ERA OPCION	2DA OPCION
• Excelente	100	90-100
• Muy bueno	80-99	80-89
• Bueno	70-79	60-79
• Regular	Menos de 70	Menos de 60
	TOTAL	58
PUNTUACIÓN OBTENIDA DE ACUERDO CON LAS ANOTACIONES OBSERVADAS		39
CALIFICACIÓN OBTENIDA		
1ERA OPCION	67 =	REGULAR
2DA OPCION	67 =	BUENO

Como se puede apreciar a partir de este ejemplo de interpretación de la recolección de información en un instrumento elaborado para evaluar destrezas computacionales en los estudiantes, si no hay una buena y clara construcción, los resultados finales pueden variar, dependiendo de los criterios que establezcan los docentes; en este caso al no aportar la claridad de los valores de los “criterios de evaluación” establecidos, la interpretación podría ser diferente entre docentes.

La validez y confiabilidad de un Instrumento de medición requieren de que cada criterio, aspecto o categoría que se va a observar o analizar, debe ser coherente con el objetivo que se está evaluando, nunca deben establecerse aspectos que no reflejen el proceso o producto del logro del objetivo pedagógico. Además debe plantearse la escala de acuerdo con el atributo y si es el proceso o el producto lo que se desea evaluar; al

respecto, con una lista de cotejo (dicotómica: SI, NO) es más factible que el estudiante tenga menos posibilidad de obtener buen rendimiento en el atributo que con una escala de calificación (3, 5 o más opciones), en donde se puede ubicar al estudiante en niveles intermedios, inferiores o superiores dentro de la escala y con una escala de desempeño hay mayor ventaja en las interpretaciones, porque involucra además de la escala que se proponga, la posibilidad de realizar anotaciones sobre el desempeño del estudiante y contemplar alguna realidad de la situación que presenta durante el proceso de observación.

Por otra parte, además de la heteroevaluación (evaluación directiva) que es la que generalmente se aplica, hay posibilidades de aplicar procedimientos o formas más efectivos en la dinámica de una evaluación compartida y más democrática, donde tanto docente como estudiantes son responsables de la recolección de datos, por medio de procesos de autoevaluación y coevaluación. Estos procedimientos por supuesto, también requieren de la aplicación de técnicas e instrumentos oportunos, que pueden ser presentados por el educador, construidos por educador y educandos o solo por los educandos.

Muchas son las actividades de mediación que nuestros estudiantes llevan a cabo durante sus cursos en la educación comercial, sin embargo, éstas han sido evaluadas de acuerdo con criterios o procedimientos donde quien establece la evaluación son los y las docentes; no obstante, considerando que los educandos tienen su propio potencial para ser actores críticos de su proceso, la autoevaluación es fundamental; asimismo la coevaluación funciona cuando entre cada uno de los educandos hay conciencia de los esfuerzos y logros que llevan a cabo sus compañeros durante la mediación educativa. Al practicar estos procedimientos, hay cambios significativos en la evaluación, ya que el poder y la autoridad se comparten; el estudiante desarrolla sus habilidades de juicio autónomo e independiente.

Hay una clara conexión entre la reflexión y la autoevaluación, ambas implican centrarse en el aprendizaje y la experiencia, pero la autoevaluación se ocupa de emitir juicios sobre aspectos específicos de logro y esto implica reflexión. Sin embargo, la capacidad de autoevaluar efectivamente no tiene lugar por sí misma, los estudiantes necesitan una práctica sistemática; desarrollar cultura para juzgar su propio progreso y obtener la capacidad para hacerlo.

La evaluación por los compañeros o coevaluación, implica que los estudiantes hagan juicios o comentarios sobre el trabajo de otros, puede ser a nivel individual o grupal. También se le puede nombrar como “evaluación colaborativa”.

Como ya se mencionó, en los procesos de autoevaluación y coevaluación o evaluación por los compañeros, el alumnado podría identificar los estándares y/o criterios a tomar en cuenta para plantear su instrumento o “rúbrica”. Por lógica, para la aplicación de estos procesos, deben prevalecer además, razones pedagógicas, como por ejemplo, la creencia en la capacidad de la auto o coevaluación para desarrollar habilidades necesarias para el logro de aprendizajes en los estudiantes.

El elemento más notable para expresar que estas formas de evaluar son efectivas, es que generan muchos beneficios en términos del proceso de aprendizaje, motivando el pensamiento e incrementando la confianza de los estudiantes, además hay una fuerza motivadora, para que sean los responsables de su aprendizaje y compartan en orden “el poder del o la docente”. Aún cuando en la actualidad no se ha generado cultura, ni se ha desarrollado honestidad y compromiso para que cada estudiante se autoevalúe y que sus compañeros también puedan evaluarse entre ellos, la práctica de estos procedimientos es valiosísima en cualquier acto evaluativo de atributos pedagógicos de un educando y concretamente en el ámbito de la educación comercial, las fortalezas y debilidades del perfil de estudiante o profesional a desarrollar, serían detectadas por él mismo y entre ellos mismos y les daría la posibilidad de modificar conductas, actitudes y aptitudes personales.

Las formas tradicionales de evaluación se limitan al contenido en el que los estudiantes “metidos en un mismo recipiente”, son capaces de desarrollar habilidades discriminatorias y negociadoras, mientras que con la auto y coevaluación se recuperan escenarios para el desarrollo de tales habilidades.

La elección de los procedimientos, técnicas e instrumentos de evaluación deberían permitir hacer juicios razonables sobre los objetivos y contenidos que cada uno de los estudiantes ha asimilado en forma particular, debería apoyar el aprendizaje y la enseñanza. Estos principios se enfocan en la necesidad real de que el aprendizaje de los alumnos sea lo primero a la hora de diseñar las actividades de evaluación.

La evaluación debe llegar a ser una parte integral de los procesos de enseñanza y aprendizaje; los y las docentes tienen la responsabilidad de contemplar la amplia variedad de capacidades, conocimientos, habilidades y competencias que se requieren para que los estudiantes estén preparados para el futuro. Por otra parte, estas tipologías descritas, desarrollan progresivamente la evaluación autónoma, incluyendo habilidades como de autovaloración crítica, saber escuchar y responder, y por supuesto, evaluar en una forma sensata e individual. Existe necesidad de una mayor concientización sobre lo que se está evaluando y sus efectos en el aprendizaje del educando, así como, de los modos en los que la evaluación contribuye a la injusticia. Cuando los y las docentes comparten el proceso de evaluación, delegando control, posibilita el compartir el poder y fomenta que prevalezca el juicio profesional de ambos actores y desde esta perspectiva, es una evaluación hecha con estudiantes y no para estudiantes.

La evaluación debe permitir la adaptación de los cursos, sean éstos para adquirir conocimientos teóricos o para desarrollar habilidades y destrezas, a las características individuales del alumno, detectar sus puntos débiles para poder corregirlos y tener un conocimiento cabal de cada uno; no tiene sentido por sí misma, sino como resultante del conjunto de relaciones entre los objetivos, los métodos, el modelo pedagógico, los alumnos, la sociedad, entre otros; cumpliendo así una función en la regulación y el control del sistema de la educación técnica.

Es importante aclarar que no hay recetas específicas para evaluar, el cómo y cuándo hacerla, siempre va a depender de qué y para qué evaluar; por supuesto que la experiencia, el compromiso ético profesional y la autorreflexión son requisitos para tratar de introducir un proceso con técnicas, instrumentos y procedimientos e interpretaciones evaluativos, que garanticen detectar el logro de objetivos cognitivos, afectivos y psicomotores en nuestros estudiantes.

Por último, es importante destacar, a partir de la participación de las docentes durante la actividad del taller de evaluación llevado cabo, algunas ideas recuperadas sobre los problemas detectados para realizar correctamente los procesos de evaluación en los cursos de educación comercial:

- Falta de capacitación
- Poco conocimiento para desarrollar creatividad y originalidad para aplicar técnicas y construir instrumentos
- Desconocer como establecer los criterios o aspectos específicos para cada objetivo
- Falta de claridad de cómo emitir el juicio o la interpretación para juzgar al estudiante diferenciar los atributos particulares que llevan al logro del objetivo propuesto desconocer qué es lo que se debe evaluar;
- Poca claridad para distinguir cuándo se está midiendo, calificando o evaluando.

Se espera que con las ideas compartidas en este documento y por medio del taller impartido, los y las docentes de educación comercial que participaron en el Primer Congreso Nacional de Educación Comercial, asuman la reflexión y acción para ejercer los procesos evaluativos con la responsabilidad y el compromiso necesarios en una educación que ofrezca los recursos humanos idóneos para el desempeño a nivel técnico en las diversas empresas e instituciones de este país.

BIBLIOGRAFÍA

- Apel, Jorge (2001). Evaluar e Informar. Quinta Edición. Aique Grupo Editor S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Brown, Sally y Glasner, Angela (2003). Evaluar en la Universidad: Problemas y nuevos enfoques. Narcea, S.A. de Ediciones. Madrid, España.
- Cabrera, Flor. (2000). Evaluación de la Formación. Editorial Síntesis S.A. Madrid, España.
- Casanova, Antonia (1995). Manual de Evaluación Educativa. Editorial La Muralla S.A..
- Castillo, S. (2002). Compromisos de la Evaluación Educativa. Prentice may. Madrid, España
- Condemarín, Mabel y Medina, Alejandra (2000). Evaluación Auténtica de los Aprendizajes. Un medio para mejorar las competencias en Lenguaje y Comunicación. Editorial Andrés Bello. Barcelona, España.
- Díaz Barriga, Angel (1995). Tarea docente. Una perspectiva didáctica grupal y psicosocial. Editorial Nueva Imagen. México.
- Díaz Barriga, Frida y Rojas, Gerardo (1998). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. Editorial Mc.Graw Hill. México, D.F.
- Flores, Luz Emilia y otro. (1997). Estrategias de Evaluación interpretativa de aprendizajes. EUNA. Heredia, Costa Rica.
- Flores Ochoa, Rafael (1999). Evaluación Pedagógica y Cognición. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.
- Galo, Carmen (2002). Evaluación del Aprendizaje. Editorial Piedra Santa, Guatemala.
- Greg J., Neimeyer (1996). Evaluación Constructivista. Editorial Paidós. Madrid España.
- House, Ernest (1993). Evaluación, Ética y Poder. Ediciones Morata, S.L. Madrid, España.
- Kushner, S. (2004). Personalizar la evaluación. Editorial Andrés Bello. Barcelona, España
- López, Blanca y Hinojosa, Elsa (2000). Evaluación del Aprendizaje. Editorial Trillas, México. D.F.

Montero Rojas, E. (1994). La Evaluación Dinámica: un concepto alternativo a la evaluación tradicional. Revista Educación No.18. Editorial Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Rosales, C. (2000). Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza. Narcea, S.A. de Ediciones. Madrid, España

Santibáñez, D. (2001). Manual para la Evaluación del Aprendizaje Estudiantil. Editorial Trillas S.A. de C.V. México.

Sternberg, Robert y Grigorenko, Elena (2003). Evaluación Dinámica: Naturaleza y mediación del potencial de aprendizaje. Editorial Piados. Madrid España.

Vargas, E. (2001). Enfoques Evaluativos. Revista de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica. San José.

INTERNET

- <http://www.caminantes.net/web/pedagogía/pdi.htm>
- <http://www.ort.edu.uy/REDOC/eva-reso.htm>
- <http://www.reduc.cl>
- <http://www.uca.es/relieve/>
- <http://www.chasque.apc.org/gamolnar/evaluación%20educativa/homeevaluacion.html>
- <http://www.chasque.net/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.o3.html>
- <http://nti.educa.rcanaria.es/icec/>
- <http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/htm>

EL ENFOQUE COMUNICATIVO COMO UNA ESTRATEGIA PARA LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMERCIAL

M.Ed. Carolina España Chavarría
MA. Nandayure Valenzuela Arce

ENSEÑANZA COMUNICATIVA DEL LENGUAJE

¿Cómo se enseña y se aprende una lengua extranjera de manera más efectiva? Esta es la pregunta que tratan de contestarse quienes imparten una lengua extranjera, con el fin de promover mayores oportunidades de aprendizaje en las cinco habilidades del lenguaje: comprensión auditiva y de lectura, producción oral y de escritura y cultura. En este sentido, los lingüistas han tratado de orientar los procesos de enseñanza y aprendizaje de la lengua extranjera proponiendo diferentes enfoques para satisfacer diversos propósitos educativos. Esta iniciativa educativa tiene su origen en el fenómeno de la globalización, y un impacto notorio en las relaciones comerciales. Es por esto que el desarrollo integral del inglés, se ha convertido en la lengua franca para poder triunfar en los encuentros interculturales políticos, económicos, educativos, científicos, tecnológicos y comerciales, entre otros.

En el pasado, algunos enfoques influyeron en la enseñanza de componentes estructurales de la lengua extranjera (por ejemplo, la gramática y el vocabulario), ya que las demandas sociales de la época se concentraban solamente en hacer que los estudiantes leyeran y comprendieran textos en la lengua meta para estimular su crecimiento intelectual. Este objetivo se alcanzó mediante la utilización de enfoques tradicionales tales como los métodos de gramática y traducción y el audio lingüe (*Grammar Translation and Audiolingual*), que tienen una visión fragmentada del lenguaje. Sin embargo, una educación integral orientada hacia la competencia sociolingüística del inglés, requiere que el enfoque educativo tenga una visión unificada del lenguaje, lo cual está contemplado en el método de enseñanza/aprendizaje conocido como enseñanza comunicativa del lenguaje (*Communicative Language Teaching Approach*).

TEORÍA DEL LENGUAJE Y EL APRENDIZAJE

Los actos de comunicación se dan y tienen sentido dentro de un contexto lingüístico y social, por lo que éste es muy importante para promover las actuaciones comunicativas de manera efectiva. Según lo apunta Omaggio (1986, 91) “El lenguaje natural siempre se da en contexto, cualquier expresión que se diga está inmersa en un discurso continuo así como en alguna circunstancia o situación particular; por lo tanto, las actividades de clase, los materiales para instrucción, y los procedimientos de evaluación deberían de estar diseñados para que se asemejen al lenguaje real que está en uso”. Dentro de este ambiente de interconexión entre las formas y los elementos sociales se alcanza la comprensión, ya que cada uno de los diferentes componentes del lenguaje contiene claves para producir y descifrar el significado.

Los proponentes del enfoque de enseñanza comunicativa del lenguaje ven la lengua como un producto integral que incluye componentes estructurales y funcionales; los primeros le permiten a los discentes conocer las reglas del lenguaje y los segundos utilizar el lenguaje apropiadamente para propósitos de la vida real. Richards y Rodgers (2002, 154) indican que para que los individuos transmitan sus significados e intenciones, se necesita dominar las convenciones del lenguaje y desarrollar la habilidad de utilizar esas estructuras de una forma creativa con el fin de negociar el significado con sus contrapartes, y esto es precisamente lo que la comunicación implica.

Según lo anterior, es posible afirmar que a quienes estudian una lengua extranjera se les debe guiar para que dominen las convenciones formales de la lengua meta, pero también a que sean competentes para saber como se utiliza este conocimiento, y que de esta forma satisfagan sus propias necesidades a fin de expresar ideas y comprender lo que otros expresan. Además, la comunicación real solamente se lleva a cabo entre los hablantes cuando ellos saben las convenciones sociales que norman los actos comunicativos (orales y/o escritos), mayormente si éstos se gestan en un ambiente comercial.

Apoyando lo anterior, Brown (1987, 213) declara que en la enseñanza comunicativa del lenguaje “las metas de la clase están enfocadas en todos los componentes de la competencia lingüística y que no está restringida a la competencia gramatical o lingüística”. Por consiguiente, es imperativo saber lo que debe decirse y como decirlo considerando aspectos tales como quién es la persona a la que el mensaje va dirigido, cuáles son las circunstancias del encuentro (tiempo, lugar, ambiente, etc.) y qué decir de acuerdo con lo que se considere apropiado en la cultura meta y en la relación comercial que se está teniendo. Por ejemplo, dado un contexto social, los hablantes de la lengua extranjera pueden escoger entre habla formal o informal para llevar a cabo actos de comunicación de manera efectiva y haciendo uso de estrategias de comunicación comercial que imperan en el contexto donde se sitúe el acto.

También, los proponentes del Enfoque de Enseñanza Comunicativa del Lenguaje creen que aprender acerca de las formas de la lengua extranjera, saber cómo utilizarlo para comunicar significados y el dominio gradual de las convenciones sociales que norman el lenguaje, se alcanzan accedando la lengua extranjera de la misma forma que los niños aprenden la lengua materna, es decir, de una forma natural. Por ejemplo, la lengua materna se aprende estando inmersa en un contexto socio cultural y lingüístico y no aislado de estos elementos. Al principio, el enfoque del aprendizaje se concentra en la negociación del significado y no en hablar con precisión; con el tiempo, sin embargo, los niños alcanzan la precisión lingüística conforme maduran. También, Hymes (Richards y Rodgers: 2001, 160) dice que para los niños “el lenguaje es un medio para controlar el ambiente y la gente que está en él con el fin de obtener cosas, controlar el comportamiento de los otros, crear interacción con otros, crear un mundo de imaginación, expresar sentimientos y significados personales, y aprender y descubrir cosas acerca de ellos mismos y acerca del mundo exterior”. Por lo tanto, si los estudiantes del inglés con propósitos específicos hacia el área comercial han de aprender dicho idioma de manera significativa y utilizarlo de manera exitosa, quienes les facilitan este aprendizaje deben

replicar en su clase las condiciones naturales que permiten reunir todos los componentes de la lengua meta en el contexto comercial y brindarles oportunidades para que hagan conexiones entre los diferentes conocimientos del lenguaje y las posibles relaciones comerciales que se gesten a través del uso de esta herramienta lingüística.

METODOLOGÍA

Para replicar condiciones naturales de aprendizaje de una lengua extranjera con propósitos comerciales, se debe poner en práctica un método de enseñanza efectivo. Esto tiene que ver con el papel que asuman ambas partes docentes y discentes en la contextualización del aprendizaje; la naturaleza de las actividades comunicativas de aprendizaje; la autenticidad de los recursos y los materiales para apoyar la comprensión, para estimular la respuesta lingüística. Asimismo, la integración de estrategias de aprendizaje, socio afectivas y de comunicación que deben ser consideradas como elementos claves para la estimulación del aprendizaje independiente de los estudiantes deben estar en manos de quienes administran y median este proceso educativo.

Asimismo, los instructores establecen las condiciones apropiadas para un aprendizaje de la lengua meta que lleve a un proceso que sea lo más natural posible, en el cual sobresalga la necesidad de comunicarse. A su vez, quienes imparten docencia deben estudiar las necesidades de su alumnado, sus intereses y su nivel de competencia lingüística con el fin de planear lecciones que sean significativas, e interesantes; con ello, se motiva a los discentes a negociar significados con su grupo. Por tanto, los temas, las actividades y los recursos y materiales pedagógicos son seleccionados para cumplir con estos requisitos.

Además, quienes imparten docencia deben diseñar actividades de aprendizaje que potencien las diversas inteligencias presentes en el alumnado, con el fin de que apliquen y desarrollen estrategias de enseñanza/aprendizaje congruentes con sus dominios cognitivos, afectivos y psicomotores. El transferir el protagonismo al discente mediante la incorporación de diversos tipos de organización de la clase tales como parejas, tríos, y grupos pequeños promoverá roles de liderazgo, que garantizarán un mejor desempeño laboral, más aún si éste se relaciona con el ámbito comercial.

Por otra parte, el papel más importante del alumnado es el de comunicadores, ya que deben luchar para negociar el significado con sus compañeros, los textos, su profesor y otros participantes en el proceso de aprendizaje. El discente tiene la responsabilidad de utilizar sus capacidades, así como las condiciones de aprendizaje establecidas por los profesores para construir su propio saber y contribuir a la construcción colectiva del aprendizaje.

La naturaleza de las actividades comunicativas de aprendizaje es esencial en el enfoque de enseñanza comunicativa del lenguaje, puesto que es precisamente la cualidad comunicativa la que desencadena la motivación de los estudiantes, para que lleven a cabo interacciones utilizando la lengua extranjera. De acuerdo con Morrow (en Larsen-Freeman: 1987, 132), “las actividades que son verdaderamente comunicativas tienen tres características: una brecha informativa, la posibilidad de escogencia, y la realimentación”.

Con respecto a lo anterior, se aclara que la brecha informativa es una condición en la cual los hablantes tienen información parcial acerca del mismo asunto, los participantes logran la comprensión del mensaje completo solo cuando los individuos comparten lo que cada uno sabe acerca del tema. Esto es vital en un futuro desempeño comercial, por cuanto en este contexto se dan múltiples tipos de interacción.

En cuanto a la condición de la escogencia, ésta implica que—a partir de un bagaje lingüístico apropiado a un contexto y situación determinado—a los hablantes se les permite escoger las estructuras que requieren para poder transmitir un mensaje claro.

Por otro lado, la condición de la realimentación implica que los hablantes deben de tener la oportunidad de evaluar si su mensaje fue entendido por el receptor con el mismo significado e intención con el que lo emitió el interlocutor y esto se puede comprobar solamente si hay una respuesta lógica y coherente a lo expresado por parte de los receptores. Por lo tanto, cuando los instructores diseñan o adaptan actividades de aprendizaje para sus estudiantes, deben cuidar que esas actividades contengan la brecha informativa, la oportunidad de escogencia del lenguaje y la realimentación, ya que estas condiciones aseguran la disponibilidad de oportunidades para los intercambios comunicativos, especialmente si éstos son de índole comercial.

Otro principio del enfoque de enseñanza comunicativa del lenguaje es el uso de recursos y materiales auténticos para apoyar la comprensión de los estudiantes, estimular su participación activa en la clase y brindarles oportunidades de transferir lo que han aprendido en el aula, esto con el fin de llevar a cabo interacciones en el mundo exterior. Los materiales auténticos son “muestras de lenguaje—orales y escritas—que reflejan una naturalidad en la forma y la propiedad del contexto cultural y lingüístico, elementos que se asemejan a la forma en que el lenguaje es utilizado por los nativos hablantes” (Shrum and Glisan: 1994, 30). Por ejemplo, quienes enseñan la lengua meta pueden seleccionar artículos, anuncios, caricaturas, y otros textos del periódico (*The New York Times*) y de revistas (*The Readers' Digest* y *National Geographic*) de países de habla inglesa; de etiquetas de comida, cosméticos y otros productos manufacturados que reflejan las relaciones comerciales inmersas en la cultura meta. Estas fuentes contienen componentes de la lengua extranjera en su forma integrada, por lo que su uso didáctico estimula el desarrollo de diferentes competencias lingüísticas: gramatical, comunicativa y cultural.

Con el fin de que el aprendizaje de la lengua meta se de manera unificada, es importante que en la docencia se incluya una amplia gama de estrategias de aprendizaje, socio afectivas y de comunicación. Estas estrategias permitirán a los discentes llegar a ser aprendices independientes y a superar las brechas de conocimiento del lenguaje con el propósito de lograr la comunicación. El aprender a “como aprender” brinda herramientas para operacionalizar el conocimiento nuevo mediante la utilización de medios significativos. Por ejemplo, Ramirez (1995, 157-159) menciona el planeamiento, el observar el propio desempeño, la diversidad en la organización de una clase (parejas, tríos, grupos pequeños), el tomar notas, el transferir habilidades y conocimiento, el hacer inferencias, y otros elementos como estrategias de aprendizaje. Este autor también enfatiza la importancia de enseñar estrategias socio afectivas apropiadas a los educandos

puesto que su personalidad, creencias y emociones tienen un papel importante en el procesos de aprendizaje; algunas de estas estrategias son el hacerse preguntas, la cooperación, el hablar consigo mismo y la auto motivación. Puesto que en el enfoque de enseñanza comunicativa del lenguaje la comunicación es promovida desde el inicio del proceso de aprendizaje, los aprendices también necesitan conocer estrategias para lidiar con su falta de conocimiento en la lengua extranjera y su escasa habilidad para utilizarlo apropiadamente. Para lograr este objetivo, es necesario que el grupo de estudiantes aprendan estrategias comunicativas a través de diversos recursos, los cuales permitirán el enlace de su conocimiento lingüístico con el de su interlocutor. Por ejemplo, algunas de estas estrategias a utilizar por quienes tengan menor competencia lingüística son el uso de mimos, el pedir ayuda a otros, el parafrasear, el reparar sus propios errores, el utilizar generalizaciones, y otros.

EVALUACIÓN

El enfoque de enseñanza comunicativa del lenguaje enfatiza las actuaciones comunicativas para propósitos reales del mundo exterior; sin embargo, este es un enfoque integral que además presta atención al conocimiento de la lengua meta en beneficio de la precisión de los actos orales y escritos del grupo estudiantil. Como resultado, quienes instruyen deben evaluar de forma integral el desarrollo de las cinco habilidades del lenguaje (escucha, habla, lectura, escritura y cultura), pero se debe considerar el asignar mayor peso en el logro de la comunicación y menor en la precisión de ésta en las primeras etapas del proceso de aprendizaje. A mayor progreso del estudiantado en su competencia lingüística, mayor deberá ser el peso que se le debe asignar a los componentes estructurales del lenguaje (la gramática, el vocabulario, la fluidez, la pronunciación, etc.) hasta que la evaluación de las formas de la lengua extranjera y la competencia comunicativa llegue a nivelarse. Algunos ejemplos de pruebas comunicativas son el hacer que los aprendices se organicen en parejas y graben sus conversaciones cuando resuelven un problema como el de decidir a donde ir el fin de semana para divertirse; el hacer que los estudiantes le escriban a un amigo una tarjeta postal o una carta en respuesta a una invitación, y otros.

ESTRATEGIAS DIRECTAS PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE DEL INGLÉS

La enseñanza de la lengua extranjera es vista como un proceso formativo, social y permanente en el cual los individuos aprenden con humanismo acerca de sí mismos y de lo que los rodea, tanto es así que en nuestro país el desarrollo global ha hecho necesario que sus ciudadanos aprendan inglés.

La enseñanza de la lengua extranjera tiene como objetivos primordiales el que los costarricenses puedan desarrollarse aún más como individuos, se capaciten para competir en el campo educativo y laboral y que contribuyan al desarrollo del país. Por lo tanto, el aprendizaje de una lengua extranjera debe ser además un proceso comprensible, dinámico y significativo para quienes la estudian. Debido entonces a la pertinencia de aprender inglés en Costa Rica, los estudiantes deben desarrollar una alta competencia lingüística en la lengua extranjera, por lo que los profesores deben asegurarse de enseñar estrategias

de aprendizaje que respondan a las necesidades de comunicación de los estudiantes y su futura aplicación en el campo comercial. La satisfacción de esas necesidades le permitirá al alumnado, además de aprender inglés, adquirir conocimientos acerca del comportamiento, las creencias y las actitudes de los individuos de la cultura meta para poder entender sus mensajes y reflexionar sobre ellos. Con este fin, se incluye en el currículo la enseñanza de las cinco habilidades de la lengua extranjera: comprensión de lectura y auditiva y producción oral y escrita y cultura. Para facilitar el desarrollo de la competencia comunicativa entre ambos, docentes y discentes debe estimularse la utilización de diversas estrategias de enseñanza/aprendizaje.

Las estrategias de aprendizaje son operaciones que el estudiantado emplea para facilitar la adquisición, el almacenamiento, la recuperación y el uso de la información. El grupo docente debe estar consciente de la importancia de las estrategias de aprendizaje para incluirlas en ese proceso y así brindar al estudiantado mayores oportunidades de desarrollar su competencia comunicativa. Las estrategias directas incluyen estrategias de memoria, estrategias cognitivas y estrategias de compensación; ellas deben ser parte del proceso diario de enseñar y aprender una lengua extranjera.

La comprensión auditiva (escucha) es una de las habilidades más importantes a ser desarrolladas en las etapas tempranas del aprendizaje del inglés. Mediante actividades que estimulan el desarrollo de la comprensión auditiva, el estudiantado deberá estar preparado para realizar actos comunicativos que se dan en el diario vivir y su relación con el mundo comercial, esto fomentara la comprensión de la información auditiva proveniente de diversas fuentes. Para poder realizar lo anterior, quienes instruyen deben exponer a sus pupilos a un considerable bagaje de información en inglés que les sea significativa por su autenticidad, por ejemplo: conversaciones cotidianas y comerciales, descripciones, direcciones, discusiones, dramas, asuntos de intercambio comercial, anuncios y cualquier otra forma auténtica del lenguaje hablado.

Cuando la comprensión auditiva está en proceso de desarrollo, las actividades de enseñanza diseñadas deben poseer los siguientes requerimientos:

1. Satisfacer las necesidades e intereses.
2. Considerar el nivel de competencia lingüística.
3. Proveer práctica enfocada a distinguir entre sonidos, acento, patrones de entonación, comprensión de oraciones, textos cortos y otros.
4. Proveer práctica de técnicas de escucha.
5. Brindar una guía de los pasos que se deben seguir para realizar la actividad.
6. Estimular la participación discente en una gran variedad de situaciones, las cuales les brindan práctica que va de la memorización a la evaluación de lo que se escucha.
7. Integrar otras habilidades del lenguaje.

El desarrollo de la habilidad del habla es la máxima meta de quienes aprenden inglés. Para promover el desarrollo de esta habilidad, es necesario que el alumnado contemple los siguientes principios.

1. El lenguaje es adquirido mediante la práctica constante de escuchar.

2. El proferir el lenguaje, el ritmo, la entonación y la pronunciación son aspectos que se aprenden al escuchar modelos de lenguaje que son apropiados (información en cassettes, conversaciones de nativo hablantes, el discurso de los profesores y de otros hablantes del inglés).
3. Aprender a hablar inglés significa saber de lo que se debe hablar.
4. Aprender a hablar inglés significa decir las palabras apropiadas dada una situación particular, en el momento indicado y con un propósito específico.
5. Para los estudiantes es imperativo el que el inglés se hable en la clase y en cualquier otra situación en donde éste se requiera.
6. Puesto que el aprender a hablar significa hablarles a los otros, se debe establecer la práctica interactiva mediante el trabajo en parejas y grupos y con el grupo docente y visitantes que hablen la lengua extranjera.
7. Las tareas de aprendizaje que se diseñen deben ser auténticas.
8. La integración de habilidades es vital cuando se habla.

La lectura ha sido considerada como una habilidad receptiva (pasiva); de hecho, la lectura es una habilidad activa que incluye adivinar, predecir, y hacer preguntas. Por lo tanto, cuando se diseñan ejercicios de comprensión de lectura, estos deben llevar a la interactividad del estudiante con los textos y con cualquier otro agente involucrado. En resumen, se debe motivar al estudiantado a transferir las habilidades avanzadas que han desarrollado en la lectura en español a la lectura en inglés.

Al diseñar las actividades para desarrollar la habilidad de la lectura, debe tomar en cuenta esta necesidad natural e intereses que tienen los estudiantes y brindarles algo que sea interesante, excitante, entretenido y útil.

Cualquier actividad para lectura debe poseer las siguientes características:

1. Ser de interés estudiantil.
2. Ser auténtica.
3. Debe ser modificable para satisfacer el nivel de competencia lingüística en inglés de los discentes.
4. Debe aprovecharse el conocimiento lingüístico en español para construir sobre esa base conocimiento nuevo en inglés.
5. Debe estar integrada por varias habilidades del lenguaje como por ejemplo la lectura y la comprensión auditiva.

Por lo tanto, el cuerpo docente debe estar consciente de los intereses que tiene el estudiantado, ya que esto le permitirá diseñar ejercicios de comprensión de lectura que sean apropiados y efectivos.

En cuanto a la escritura, esta es una habilidad que enfatiza la expresión formal de los pensamientos y lo hace mediante el lenguaje escrito o símbolos gráficos. Quienes instruyen deben tener en cuenta el conocimiento cognitivo y habilidades de sus estudiantes, integrar a sus colegas y al alumnado en el proceso del desarrollo de la producción escrita, poner en práctica actividades de escritura que se den en la vida real y

laboral, utilizando textos auténticos como cartas, tarjetas postales, y otros materiales utilizados en el campo comercial.

Bibliografía

- Brown, Douglas. *Principles of Language Learning and Teaching*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1987.
- Larsen-Freeman, Diane. *Techniques and Principles in Language Teaching*. Oxford: Oxford UP, 1986.
- Omaggio, Alice. *Teaching Language in Context: Proficiency-Oriented Instruction*. Boston, M.A.: Heinle and Heinle, 1986.
- Ramírez, Arnulfo. *Creating Contexts for Second Language Acquisition: Theory and Methods*. London: Longman, 1995.
- Richards, Jack and Theodore Rodgers. *Approaches and Methods in Language Teaching*. 2nd Ed. Cambridge: Cambridge UP, 2002.
- Shrum, Judith and Eillen Glisan. *Teachers' Handbook: Contextualized Language Instruction*. Boston, MA.: Heinle and Heinle, 1994.

ESTRATEGIAS PARA LA ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES ELECTRÓNICAS EXITOSAS

MSc. Maritza Ulate García

Ha sido talvez la experiencia de alguno el asistir a una charla o conferencia y mirar como un excelente orador, una persona con grandes cualidades para manejar el público, ha opacado su exposición por la utilización de una inadecuada presentación electrónica. Quizás, diapositivas muy cargadas de texto o de imágenes, colores brillantes, tamaños de letras y colores que impiden al público leerlas, mal uso del tiempo, y en algunos casos hasta falta práctica en el manejo de la presentación. O bien, podría habersele presentado lo contrario, una excelente presentación con el buen uso de técnicas, pero una deficiente exposición por parte del orador, quien talvez no estructuró u organizó el tema ordenadamente, un vocabulario inadecuado, o bien, una sobreactuación.

Ambas situaciones anteriores, podrían evitarse si la persona que va a dar una charla se organiza, planifica bien el contenido de su conferencia y elabora una presentación con la aplicación de técnicas adecuadas.

El docente que imparte cursos, donde se requiere que el estudiante elabore exposiciones orales tiene la tarea de orientar sobre cómo deben hacerse éstas. Le corresponde considerar aspectos importantes sobre la comunicación oral, técnicas del orador, y de los aspectos técnicos que se deben considerar cuando se elabora una presentación electrónica, tales como: manejo de colores, distribución de líneas y otros. Por otra parte, el docente del área técnica quien imparte cursos de Power Point, puede aprovechar la enseñanza de estos programas para estudiar contenidos que son de otras asignaturas, de tal manera que el estudiante aproveche una clase de computación para desarrollar contenidos de materias como música, ciencia, estudios sociales y otras.

A continuación se mencionan aspectos que son considerados importantes para que el docente pueda guiar a sus estudiantes en la temática denominada “estrategias para la elaboración de presentaciones electrónicas”.

La comunicación oral

En la comunicación oral el sujeto emisor expresa una idea por medio del lenguaje hablado y el sujeto receptor ha de captarla y comprenderla.

Debe dar la respuesta adecuada al estímulo que provoca el mensaje. Normalmente, no se presta atención al mecanismo del acto comunicativo porque es una realidad continua y permanente en nuestra vida de relación. La comunicación es el acto por el que se transportan las ideas que se quieren transmitir o recibir.

Dificultades que se Presentan en el Proceso Comunicativo:

- Falta de atención del oyente al mensaje.
- Poco interés que pueda tener el mensaje para el receptor.
- Mensaje no expresado con claridad.
- Sujeto emisor provoca rechazo en el receptor.
- Mensaje no está al alcance de la comprensión del oyente.
- Mensaje contiene un vocabulario demasiado técnico.
- Ambiente no propicio para la comunicación

Atención en el Proceso Comunicativo

Esta involucra al emisor y al receptor. El emisor debe cuidar que su mensaje sea claro y llegue al receptor. Sintetizar las ideas fundamentales, lo cual consiste en escoger y abstraer lo sustancial de todo un proceso comunicativo. Manejar un vocabulario sencillo, sin abuso de vocablos técnicos y científicos.

Toda persona sabe la importancia de la buena expresión en la vida social y profesional. Se produce mejor impresión si la expresión se realiza con soltura y se exteriorizan correctamente las ideas que se tienen en mente. Las ideas no se expresan con facilidad sino hay hábito y práctica de expresión correcta.

La capacidad de expresarse bien no es una habilidad innata, sino que es el resultado de un aprendizaje y esfuerzo.

Las reglas Mágicas para Hablar en Público

En realidad no hay reglas mágicas, se sabe que con esfuerzo y práctica se puede lograr el éxito. Sin embargo, se dice que la clave está en **superar** el miedo y el método más eficaz es una exhaustiva preparación del discurso.

Se debe planificar bien las ideas de lo que se quiere expresar, el contenido debe estar bien estructurado y tener una buena introducción y un buen cierre.

Errores más comunes que se deben evitar

- Falta de preparación.
- Utilización inoportuna del humor.
- Confiar en la espontaneidad y la improvisación.
- No llevar guión.
- Subestimar a la audiencia.
- No definir las ideas principales.

- Abusar de los datos estadísticos.
- Realizar un comienzo sin gancho.
- Sobrepasar el tiempo programado.
- Falta de convicción en lo que se dice.
- Hablar demasiado despacio o demasiado rápido.
- Utilizar ayudas visuales pobres.

Una buena actuación

- Un discurso atractivo debe ir acompañado de una buena actuación. La persona debe exponer de pie y apoyarse en elementos visuales.
- La entonación y la mirada también son básicas para que el auditorio no pierda el interés.
- Si se cuenta un chiste o anécdota deben resultar graciosos y nunca ofensivos.
- Y una última clave: ensayar, ensayar y ensayar.

Pasado el mal trago, llega el momento de medir el éxito. Más allá de las felicitaciones, uno debe preguntarse ¿Ha tenido el discurso repercusión más allá de la audiencia? ¿Ha generado algún tipo de reacción? ¿Recuerdan los asistentes el contenido? ¿Repetiría la exposición tal y como la realizó? ¿Le han propuesto hablar en otros foros? Según Portocarrero, "un buen discurso no termina en el podio, sino que permanece en la memoria del público". (Duque, 2005)

A continuación se ilustra, a manera de resumen, el decálogo del buen orador:

1. **DEFINIR EL MENSAJE.** Precisar lo que se quiere transmitir y no intentar abarcar demasiados temas.
2. **ESTUDIAR LA AUDIENCIA.** Edad, sexo, ocupación, nivel socioeconómico, religión. Procurar adecuarse a sus características.
3. **ESTRUCTURAR EL CONTENIDO.** Debe tener tres partes: introducción, cuerpo y cierre.
4. **UTILIZAR AYUDAS VISUALES.** Los gráficos, las tablas y las viñetas facilitan la comprensión del mensaje y le dan más credibilidad.
5. **ENSAYAR.** El fin es conseguir mayor fluidez verbal y evitar frases de difícil pronunciación o comprensión.
6. **HUMOR.** En pequeñas dosis, el chiste y la anécdota ayudan a crear un tono distendido y a retener la atención. ¡Cuidado! Si el orador no tiene sentido del humor o no se encuentra cómodo, mejor evitarlo.



7. UTILIZAR RAZONAMIENTOS EMOCIONALES. No conviene que toda la presentación se centre en razonamientos racionales. En determinados momentos se debe apelar a los sentimientos, así como formular preguntas y responderlas.
8. ENTONACIÓN. La monotonía provoca desinterés. Para evitarlo conviene ensayar cambios de entonación.
9. MIRADA. No dejarla ni fija ni perdida. El presentador debe cambiar constantemente la mirada, dirigiéndola a todos los asistentes.
10. REALIZAR UN BUEN CIERRE. Es esencial para lograr los objetivos de la intervención. Es preciso recordar brevemente los puntos analizados y destacar las conclusiones.

Las técnicas de oratoria que posea el expositor son fundamentales para lograr realizar una excelente conferencia o charla, pero se suma a ello, la utilización de una presentación que motive aún más al público.

Las presentaciones electrónicas, aquéllas en las que se hace uso de la computadora y de paquetes computacionales diseñados especialmente para la preparación de las mismas, son muy utilizadas en la actualidad en el campo de los negocios y en la actividad académica. Son un valioso recurso que facilita al orador lucirse en una exposición, y requiere de una planificación también. Un mal uso de fondos, colores, tipografía, efectos de animación podrían causar efectos negativos en el público.

Hay que recordar que se prepara una presentación para facilitar el logro de objetivos de toda exposición: dar a conocer información, persuadir, motivar, enseñar, vender y otros.

Cómo se diseña una presentación electrónica

Una exposición resultará exitosa en la medida en que se conjugue los dos grandes elementos: la habilidad del orador para conducir la conferencia y la apropiada elaboración de la presentación electrónica. Y para que ésta última pueda cumplir bien su cometido, es fundamental considerar aspectos de carácter técnico en su diseño: planificación de los temas y subtemas, sus partes, la preparación del material y el formato.

1. Planificación de los temas

Debemos saber con exactitud qué queremos decir y cómo, por lo tanto, se sugiere que se elaboren bosquejos en los que se enumeren los temas y los subtemas. Ellos ayudan a organizar las ideas que el conferencista claramente las tiene en su cerebro, pero que se requiere ordenarlas y clasificarlas de forma tal, que se conviertan en ideas claras fáciles de comunicar a los futuros oyentes.

Para esquematizar se pueden utilizar varios métodos tomando en cuenta el conjunto de temas y subtemas, y el tipo de audiencia con que se contará: de lo general a lo particular, de lo particular a lo general, las partes del todo, ruta crítica y mapas conceptuales.

Algunos conocedores del mundo de las ventas señalan que una presentación debería tener una entrada, una salida y tres puntos a exponer. Aducen que ningún público es capaz de almacenar en su memoria ocho o nueve puntos, si se trata de tomar decisiones con base a los puntos expuestos. (Garza, 2000).

Lo importante es que haya una verdadera planificación y organización de los contenidos. Como lo señala Garza “un orador profesional afirmaba que en toda presentación utilizaba la misma regla del discurso: “primero digo qué voy a decir, después lo hago y luego comento qué acabo de decir”.

Para concluir, se debe planificar la conferencia considerando que el tiempo prudencial es el de una hora. Evitar pláticas muy largas.

2. Partes de una presentación

Toda presentación consta de tres partes: a) la apertura (introducción), b) el cuerpo o desarrollo y c) las conclusiones o cierre.

- a) **Apertura:** Está constituida por las primeras diapositivas. La primera, debe contener el título de la charla y el nombre del expositor. Esta debe mantenerse a la vista del público mientras el orador se prepara para iniciar. La segunda, se acostumbra para citar los temas que se van a desarrollar.
- b) **El cuerpo:** Lo constituye todas las diapositivas que se convierten en el desarrollo, según el esquema planteado en la etapa de la planeación.
- c) **Cierre:** Es la última diapositiva que presenta un resumen de lo que ha sido expuesto; es preciso y directo. En algunos casos, se acostumbra también, cerrar la presentación con un mensaje de reflexión o una expresión de agradecimiento por la atención brindada (generalmente en exposiciones realizadas por estudiantes en sus clases).

3. Formato

Es uno de los aspectos que requiere mucha atención y cuidado porque un mal diseño en la elaboración de las diapositivas, podría causar efectos contrarios a los esperados por el orador.

Los aspectos de forma se refieren al uso de fondos, colores, tipografía, alineación y otros. Todos estos elementos bien seleccionados, en conjunto logran un diseño atractivo de presentación y un elemento facilitador para el orador y el público.

Para trabajar con estos elementos, el expositor deberá considerar el tipo de audiencia, si son niños, jóvenes adolescentes, adultos o adultos mayores; el tema y para quiénes va a ir dirigido. Por ejemplo, es sabido que para los niños los colores fuertes y el movimiento resulta más atractivo.

Los paquetes de computación para la creación de presentaciones electrónicas, proveen de una serie de diseños y patrones que facilitan en buena medida la decisión de elegir colores y fondos para las diapositivas. Sin embargo, cabe comentar algunas recomendaciones.

Uso de colores

Se considera uno de los elementos más importantes. La elección favorable del color mejora la atención visual. Se debe tener cuidado de no exagerar con el uso de varias combinaciones a través de toda la presentación, porque puede producir un efecto de rechazo en el público, provocando que éste traslade su mirada hacia otro sitio, o causándole un malestar de ojos y hasta un dolor de cabeza.

Se debe tener cuidado en la elección de colores para los fondos y para las fuentes.

a. Fondo de la diapositiva

No necesariamente la presentación debe tener el mismo fondo para todas las diapositivas. Hay que considerar si se incluyen imágenes sus colores y su combinación con el fondo.

También hay que considerar el equipo de proyección que se va a utilizar, dado que algunos de ellos presentan una mejor resolución de colores que otros, “mayor número de ansilúmenes mayor nitidez y mayor posibilidad de proyectar adecuadamente los colores en ambientes iluminados”. (Garza, 2000)

Aspectos como la iluminación artificial y la entrada de luz natural afectan la calidad de la proyección. Por lo tanto, en un ambiente iluminado se deben elegir fondos claros y fondos oscuros para aquellos que carecen de poca iluminación. Colores de fondo rojos, amarillos, colores chillantes no son apropiados.

No se debe abusar con la cantidad de colores, por lo que se recomienda tres colores por diapositiva, sin considerar las ilustraciones e imágenes.

b. Las fuentes

La combinación de colores debe permitir que se pueda hacer una lectura reposada del texto, de manera que la vista no sea muy forzada. Para los fondos oscuros se deben utilizar fuentes claras y para fondos claros las fuentes oscuras.

La tipografía

Se refiere al tipo y al tamaño de la fuente. Ésta debe ser seleccionada cuidadosamente para lograr que sea legible por todo el público asistente. No se trata de utilizar fuentes muy decorativas, pero que dificultan su fácil lectura. Se recomienda el uso de tipos de letras como: *Times New Roman*, *Arial*, *Tahoma* y *Verdana*.

Para efecto de utilizar las fuentes como elementos distintivos dentro de una misma diapositiva se pueden utilizar hasta tres estilos; por ejemplo, la *Verdana* para los títulos, *Tahoma* para los elementos principales y *Times New Roman* para elementos secundarios o los ejemplos. (Garza, 2000)

Utilizar una cantidad mayor de estilos de fuentes podría resultar cansado y por consiguiente un efecto contrario al deseado, que el público lea. Rodolfo Garza señala “hay que evitar utilizar textos solo en mayúsculas o en formatos “versales” o “script”, ya que suele producir mayores dificultades de lectura y cansancio en el público”.

4. Aspectos generales de diseño

Hay otros aspectos de carácter más general que igualmente hay que prestarles atención: la alineación del texto y la inserción de imágenes.

La alineación a la izquierda centrada y derecha ayuda a organizar la información y hacer que ésta luzca más clara y atractiva. Por ejemplo, se podría utilizar la alineación a la izquierda para colocar los conceptos básicos, la alineación centrada para destacar conceptos fundamentales y la alineación a la derecha para incluir citas o ejemplos. (Garza, 2000)

Las imágenes e ilustraciones se colocan en un lugar estratégico, según el impacto que se pretenda. Si hay varias imágenes en una misma diapositiva se organiza el espacio y se alinean.

En conclusión, la escogencia de los colores de los fondos y de las fuentes deben basarse en condiciones de ambiente del lugar de la presentación, el equipo multimedia y el perfil de la audiencia.

Recomendaciones generales

1. Usar en cada diapositiva aproximadamente siete líneas, distribuidas uniformemente considerando el tamaño de la fuente. Evitar el recargo de la diapositiva con exceso de información.
2. Emplear colores en los títulos y en los objetos que armonicen con los colores de las imágenes, fuentes y fondos de diapositiva.
3. Utilizar en los títulos los tamaños de las fuentes con proporción a las líneas de texto.
4. Utilizar los tamaños grandes en las fuentes, de manera que puedan ser leídos por los asistentes a mayores distancias.
5. Insertar sonidos adecuados e imágenes que tengan propiedad con respecto al tema.
6. Resaltar los puntos más importantes con el uso de animación apropiada y ubicarlos en el centro o hacia la parte derecha de la diapositiva.
7. Revisar la ortografía para evitar que los oyentes desvíen su atención.
8. Agregar una velocidad de transición lenta, mediana o rápida según el tipo de información que se quiera presentar.

9. Usar las funciones de atenuado para guiar al auditorio sobre los puntos que están siendo desarrollados en ese momento.
10. Ensayar los intervalos para asignar un tiempo coordinado entre la transición de diapositivas y la velocidad del expositor.
11. Utilizar una diapositiva de introducción que ubique tanto al expositor como al tema que será desarrollado.
12. Emplear una diapositiva de cierre que le indique a los asistentes que el tema por desarrollar ha concluido.

El Uso de Aplicaciones de Sonido y Vídeo

Cuando se prepara una presentación electrónica, en ocasiones se hace necesario para ilustrar el tema, el uso de otros archivos que contienen vídeos, sonidos y música. El uso de estas ilustraciones permite hacer una presentación más atractiva, causa mayor impacto en el auditorio y contribuye a mantener más tiempo la atención de los oyentes.

Para concluir, el acto de impartir una charla o conferencia requiere un seria planificación y atención de parte del orador, tanto de los aspectos comunicativos como de los aspectos técnicos que debe cumplir toda presentación electrónica, basándose en condiciones de ambiente del lugar de la presentación, el equipo multimedia y el perfil de la audiencia.

REFERENCIAS

Barrionuevo, Leopoldo (1999). Cómo hacer presentaciones orales exitosas. Conferencia. Universidad Interamericana de Costa Rica. (28 de julio de 1999).

Duque Méndez, Neptalí y Carrera Liduvina. La comunicación y las exposiciones orales. Consultado el 2 de setiembre de 2005 en www.ucab.edu.ve/investigacion/cill/expo.htm

Fernández de la Torriente, Gastón (s.f.). La comunicación oral. Teoría y cuaderno de Trabajo. Serie de la comunicación Playor. University of Arkansas.

Garza Garza, Rodolfo (2000). Forma y Fondo. Elementos para la elaboración de presentaciones electrónicas. Consultado el 27 de junio de 2000 en www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n20/20_rgarza.html

DIDÁCTICA PARA LA REDACCIÓN DE LAS ACTAS

M.Ed. Ana María Fournier Vargas
Lic. María Eugenia Ugalde Villalobos

En la enseñanza comercial, la redacción de las actas ha sido y es un tema importante, pues la trascendencia que tienen estos escritos en la vida de las organizaciones es innegable. Sin embargo, no se dedica el tiempo suficiente al análisis del documento como tal y a las implicaciones que pudieran surgir de lo que se consigna en él, especialmente por la manera como se ha redactado.

El proceso de enseñanza relacionado con la redacción de actas se enfoca tradicionalmente en la toma de la información que se produce en el seno de un cuerpo colegiado durante la discusión de los temas que conforman el orden del día, sin resaltar la responsabilidad de quien toma el acta. Aunque la presencia de este en el proceso deliberativo es prácticamente invisible; de su trabajo depende que quienes lean luego el documento comprendan las razones que fundamentan el acuerdo tomado que se traducirá en acciones, cuyos efectos se sentirán en la vida institucional.

Por eso, se propone que el acta se enseñe en tres dimensiones la del tipo documental, la que le corresponde desde el punto de vista legal y la del contexto en el que se origina. Solo comprendiendo la estructura, las implicaciones del tipo documental y usando adecuadamente el lenguaje correspondiente a su entorno, se podrá redactar un documento que realmente cumpla con ser una fuente de consulta tanto histórica como legal, de lectura fácil y de rápida comprensión.

¿Qué es una acta?

Para empezar, es importante mencionar que el nombre de acta se le da a gran variedad de documentos, los cuales pueden ser un diploma, una carta o escritos en los que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo. (DRAE, 2001)

La palabra acta viene de la voz latina *actum* que significa acto. En Roma se escribía la llamada acta diurna, crónica o cotidiana que mantenía a los romanos informados sobre los hechos públicos y privados de la ciudad. (Coronas, 1998: 12).

En nuestros días existen diferentes clases de actas para consignar hechos relacionados con el hacer de las personas; por ejemplo, en el ámbito legal están las actas notariales, en el ámbito educativo las actas de notas y las actas de graduación y en el ámbito administrativo, todos los cuerpos colegiados o deliberativos deben consignar en actas sus acuerdos.

Según el DRAE, 2001 una acta es la relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una junta. Certificación, testimonio o constancia oficial de un hecho. Con frecuencia lleva un complemento con la preposición de... Acta de nacimiento. En ese

sentido, también se encuentran otros tipos de documentos como el acta de independencia de las naciones, acta de nacimiento, acta de defunción, acta de nombramiento

En la didáctica comercial, el tipo documental que interesa es el que recoge la deliberación y acuerdos de un grupo que en nombre de los demás miembros de una organización toma las decisiones. Dicho grupo es aquel que representa una junta directiva y debe quedar escrito las deliberaciones, la toma de decisiones y las observaciones, por eso se dice “debe quedar en actas”. Para ello, el secretario o secretaria debe tomar la minuta y redactarla considerando los aspectos que se analizan en la reunión, siempre y cuando se siga el orden del día. Cada punto de del orden del día se toma como un artículo.

El sistema legal costarricense establece que las actas son documentos escritos, cuyo marco jurídico responde a dos ámbitos: la legislación interna y la legislación externa.

En el marco jurídico, la legislación interna se rige por la carta constitutiva de la organización, el reglamento interno, los estatutos, los códigos, las leyes específicas... La legislación externa se refiere a la Ley General de Administración Pública para el sector estatal y por el Código de Comercio en el caso del sector privado.

Importancia de las Actas

Las actas registran las deliberaciones, la toma de decisiones y las observaciones propuestas por un grupo y revisten trascendencia jurídica; las “correspondientes a organizaciones o instituciones del sector estatal, una vez aprobadas, se convierten en documentos de dominio público ...” (Coronas, 1998: 15)

Las implicaciones del valor público de las actas rigen el lenguaje específico que se emplean, el apego a las normas vigentes de la institución y el control para el préstamo de ellas. De ahí, la importancia que reviste una adecuada didáctica para la redacción de las actas, de manera, que quien las transcriba sepa lo que realiza y lo haga con dominio completo de las competencias necesarias para efectuar un buen trabajo de transcripción, síntesis y redacción.

La función más importante de una acta, de acuerdo con Ortiz (1973), es respecto al acto colegiado, ya que es su elemento constitutivo; es decir, si no hay deliberación el acta no existe.

Lenguaje administrativo

Los mensajes escritos emitidos en las organizaciones de trabajo deben ser eficaces, estar basados en hechos verdaderos, oportunos, claros y precisos, de manera que aporten datos suficientes para una lectura y una comprensión rápidas.

Se debe tener presente que el lenguaje administrativo utiliza la función conativa; es decir, se limita a informar y no a dar opiniones; presenta un léxico específico, a veces con carácter conservador y se dirige a un receptor colectivo, por eso, es necesario utilizar

un lenguaje estándar, sencillo sin recurrir a la retórica y con apego estricto a lo que establecen la ley y los reglamentos institucionales.

Terminología relacionada con las actas

Para la enseñanza de una acta, se utilizan términos específicos como cuerpo colegiado, convocatoria, orden del día, sesión ordinaria, sesión extraordinaria, quórum, moción, votación, considerando y acuerdos. Por eso es necesario conocer el significado de cada uno de ellos.

a. Cuerpo colegiado

“Grupo determinado de personas que debe reunirse según reglas previamente establecidas con el fin de tomar decisiones en nombre de una mayoría de acuerdo con la normativa de una organización. En todo órgano colegiado es necesario un consenso para tomar una decisión.” (González, A. citado por Murillo, Espinoza, Camacho, 2003: 195)

b. Convocatoria

La convocatoria es el llamado que se hace en forma escrita a los miembros de un cuerpo colegiado para citarlos a una reunión, ordinaria o extraordinaria.

El artículo 52 de la Ley de Administración Pública establece:

1. “Todo órgano colegiado se reunirá ordinariamente con la frecuencia y el día que indique la ley o su reglamento. A falta de regla expresa deberá reunirse en forma ordinaria en la fecha y con la frecuencia que el propio órgano acuerde.
2. Para reunirse en sesión ordinaria no hará falta convocatoria especial.
3. Para reunirse en sesión extraordinaria será siempre necesaria una convocatoria por escrito, con una antelación mínima de veinticuatro horas, salvo los casos de urgencia. La convocatoria debe acompañarse con copia del orden del día.
4. No obstante, quedará válidamente constituido un órgano colegiado sin cumplir todos los requisitos referentes a la convocatoria o al orden del día, cuando asistan todos sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.”

c. Orden del día

El orden del día o asuntos por tratar son los asuntos que se van a tratar en determinada reunión. Se indican en orden de prioridad y se recomienda enumerar cada uno con números arábigos.

En Costa Rica se ha señalado por ley el uso del concepto “orden del día” para el sector público.

d. Quórum

Quórum es una palabra de origen latino que el DRAE define de la siguiente manera: “Número de individuos necesarios para que un cuerpo deliberante tome ciertos acuerdos. Proporción de votos favorable para que haya un acuerdo.”

En relación con este término la Ley de Administración Pública señala lo siguiente:

El quórum para que pueda sesionar válidamente el órgano colegiado será el de la mayoría absoluta de sus componentes.

Si no hubiere quórum, el órgano podrá sesionar válidamente en segunda convocatoria veinticuatro horas después de la señalada para la primera, salvo casos de urgencia en que podrá sesionar después de media hora y para ello será suficiente la asistencia de la tercera parte de sus miembros. (Artículo 53)

e. Intervenciones o mociones

Una moción es una proposición que se hace o sugiere en una junta que delibera. (Real Academia Española: 2001. 1519). Cada moción se registra como se planteó y se indica el nombre de quien la presentó y la votación correspondiente. Cuando el grupo es numeroso, las mociones por lo general se presentan por escrito, lo cual facilita su transcripción literal.

Existen tres tipos de mociones: de orden, de forma y de fondo. Las de orden aluden al procedimiento seguido durante la reunión y pueden presentarse en cualquier momento. Las de forma se usan para corregir el estilo de un texto, por lo que es conveniente que se presenten en forma escrita para que el secretario o la secretaria las transcriba en forma exacta y las mociones de fondo implican cambios a una propuesta presentada. (Coronas, 1998: 6).

f. Votación

La votación puede ser pública (poniéndose de pie o levantando la mano), secreta (mediante una papeleta secreta) o nominal. Puede definirse por mayoría absoluta (la mitad más uno de los miembros presentes), por mayoría relativa (el mayor número de votos obtenidos), independientemente de su relación con el número de personas presentes) o por mayoría calificada (dos tercios o tres cuartos del quórum) según se haya reglamentado.

Los votos a favor o en contra pueden ser razonados por los miembros, por lo cual debe consignarse en el acta.

Las votaciones no deben efectuarse en presencia de personas ajenas al órgano colegiado o al personal de apoyo, de no ser que se establezca lo contrario. Además, ningún miembro debe salir de la sala de reunión durante la votación.

g. Considerandos

Motivos que preceden y explican los consensos alcanzados por los miembros del grupo deliberante.

h. Acuerdos

Si la totalidad de los miembros presentes aprueba un asunto, se indica que se aprobó por unanimidad y puede considerarse como un **acuerdo en firme**.

La Ley de Administración Pública consigna lo siguiente en cuanto a los acuerdos: Los acuerdos serán adoptados por mayoría absoluta de los miembros asistentes.

No podrá ser objeto de acuerdo ningún asunto que no figure en el orden del día, salvo que estén presentes los dos tercios de los miembros del órgano y sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de todos ellos.

(Artículo 54)

De acuerdo con el artículo 56 de la Ley de Administración Pública se deben considerar los siguientes aspectos cuando se toma una acta

Artículo 56°

1. De cada sesión se levantará una acta, que contendrá las indicaciones de las personas asistentes, así como las circunstancias del lugar y tiempo en que se ha celebrado, los puntos principales de la deliberación, la forma y resultado de la votación y el contenido de los acuerdos.
2. Las actas se aprobarán en la siguiente sesión ordinaria. Antes de esa aprobación carecerán de firmeza los acuerdos tomados en la respectiva sesión, a menos de que los miembros presentes acuerden su firmeza por votación de dos tercios de la totalidad de los miembros del Colegio.
3. Las actas serán firmadas por el presidente y por aquellos miembros que hubieren hecho contar su voto disidente.

Artículo 57:

- 1- Los miembros del órgano colegiado podrán hacer constar en el acta su voto contrario al acuerdo adoptado y los motivos que justifiquen, quedando en tal caso exentos de las responsabilidades que, en su caso, pudieren derivarse de los acuerdos.

Procedimientos para la elaboración del acta

Considerando las tres dimensiones del acta y de acuerdo con Coronas (1998) se señalan los siguientes procedimientos que debe considerar quien elabora las actas de una entidad en relación con la reunión del cuerpo colegiado, los cuales también deben seguirse cuando se recurre a la enseñanza de una acta.

Antes de la reunión

- 1- Elaborar el orden del día
- 2- Preparar y enviar la convocatoria
- 3- Realizar un recordatorio de la reunión
- 4- Organizar la reunión

Durante la reunión

- 1- Tener presente la legislación
- 2- Anotar la asistencia
- 3- Verificar el quórum
- 4- Tomar notas
- 5- Elaborar la minuta

Después de la reunión

1. Preparar el acta con base en la minuta y grabación
2. Revisar el acta
3. Distribuir el acta
4. Aprobar el acta
5. Incorporar las modificaciones
6. Ejecutar y comunicar los acuerdos
7. Dar seguimiento a los acuerdos
8. Llevar registro de acuerdos
9. Archivar las actas

Presentación de actas

Es importante que quien se dedica a la didáctica de las actas tenga presente que se pueden presentar en libros de actas, hojas sueltas, en computadora o máquina de escribir. En cada caso, debe numerarse cada página.

Por su formato las actas pueden clasificarse en:

Literales: se transcribe textual y completamente lo acontecido en las reuniones. Por ejemplo, las de la Asamblea Legislativa, municipalidades y los consejos universitarios.

De resúmenes y acuerdos: solamente incluyen un resumen de cada asunto tratado en la reunión así como los acuerdos correspondientes.

Mixtas: se incluye un resumen de las intervenciones de los asistentes, las propuestas y observaciones, los acuerdos tomados en cada asunto y el resultado de las votaciones. Este es el tipo de acta más utilizado, pues permite conocer las opiniones de los asistentes, así como las argumentaciones que llevaron a tomar los acuerdos.

Estilos de la redacción de las actas

Otro aspecto importante en la didáctica de las actas son los diferentes estilos que se emplean en la redacción de ellas:

1. Directo: se utiliza en los casos en que un miembro solicita que su intervención se registre textualmente. También se emplea en documentos que deben incluirse tal como se aprobaron; por ejemplo: reglamentos, normas, políticas.
2. Indirecto: se reelabora la intervención, de manera que solo se incluyen los aspectos esenciales. Este estilo es muy empleado, porque permite reducir el acta a los puntos más importantes.
3. Mixto: combina los dos estilos anteriores, se mezclan las partes reelaboradas y las textuales. Ejemplo: el señor Pedro Sibaja Fuentes considera importante revisar la normativa referente a la votación, *pues existen casos en que los asistentes pueden tener derecho de voz pero no de voto.*

Lenguaje del acta

Para enseñar a redactar una acta, se debe emplear un lenguaje que responda a las tres dimensiones que la constituyen, por lo tanto, debe presentar las siguientes características:

- Debe ser claro, fluido, directo, conciso y objetivo.
- No debe tener mayor dificultad, pues su carácter es informativo e impersonal.
- Las ideas se deben expresar en forma realista, pero ordenadamente.
- Se redacta en presente de indicativo.
- Variedad léxica
- Debe evitarse las repeticiones innecesarias.
- Debe utilizarse con propiedad los verbos: informa, comunica, menciona, explica, aclara, agrega, expresa, añade, niega, contradice, opina, alega, considera, propone, recomienda...
- Emplear las palabras con precisión (un discurso se pronuncia, una misa se celebra, el almuerzo se prepara)
- Deben aplicarse las nociones gramaticales básicas para estructurar las ideas adecuadamente.
- Deben omitirse las valoraciones personales, juicios, adjetivos o adverbios que aludan a defectos o cualidades.
- El lenguaje debe ser formal no coloquial.
- No deben usarse diminutivos ni despectivos.

Cualidades de la redacción eficaz de las actas

La persona que enseña a redactar actas debe tener en cuenta los siguientes criterios que se amoldan a las cualidades de las actas.

Concisión: consiste en expresarse con las palabras estrictamente necesarias ni más ni menos sin rodeos. La concisión implica que exista simplificación léxica como por ejemplo evitar perífrasis verbales; también se logra si se sustituyen las oraciones de relativo. Por ejemplo en la siguiente oración:

Será dentro de ese contexto que se analizará el caso.

El caso se analizará dentro de ese contexto.

Además, la información se debe seleccionar con criterios de economía y rentabilidad, es decir, se presentan los datos necesarios en función de tres factores: el tema, el objetivo y las necesidades del receptor (lector).

Precisión: consiste en usar palabras y frases que expresen lo que realmente se quiere decir. Con ese propósito, se deben evitar verbos de significación general: hacer, poner, decir, tener; también los términos imprecisos como cosa, eso, aquello, esto, algo.

Claridad: implica que la redacción sea específica, que se mantenga en los datos relevantes y que siga pasos lógicos en el progreso de las ideas. Por eso es importante valorar si cada frase del texto transmite cada idea de acuerdo con lo discutido en el proceso deliberativo.

Corrección: la corrección lingüística de los textos asegura su comprensión. Un error ortográfico o de digitación puede provocar dificultades para la comprensión del texto. Por otra parte, se debe tener presente que los errores gramaticales afectan la imagen de quien los comete, pues no solo demuestra una actitud descuidada sino que despierta dudas sobre su formación profesional.

Por esa razón, la redacción no debe verse como un producto, el resultado de un texto acabado, más bien debe considerarse como un proceso de elaboración, de revisión y de reelaboración.

Además, es importante considerar que el proceso de enseñanza/aprendizaje de la comunicación escrita no se refiere a “como producir textos, pues el discurso sigue siendo el nivel olvidado y se sigue pensando que la unidad gramatical tradicional llamada “oración” es la verdadera unidad lingüística (...), es decir, se cree que aprender a redactar es enseñar gramática según la taxonomía normativa tradicional y no aprender a dominar el discurso escrito según el lector meta, los propósitos comunicativos, la situación de enunciación, el ámbito profesional, el estilo formal o informal de la comunicación.” (Sánchez, 2004)

CONCLUSIONES

Enfrentar el proceso de enseñanza y aprendizaje en la redacción de las actas nos lleva a concluir que el método que se utilice con ese fin debe responder a concepciones de lengua y de enseñanza lingüística concretas, con el fin de despertar el interés de los alumnos por mejorar sus habilidades expresivas en la elaboración de actas.

Es importante ir más allá del método para tratar de que el estudiante sea consciente de que la escritura de las actas tiene un propósito determinado, un destinatario colectivo y que responde a un contexto institucional específico.

El profesor o profesora que explique como redactar una acta debe realizar mucha práctica para que los estudiantes no solo dominen la teoría sino que también tomen destrezas en el proceso de la toma y redacción propiamente de las actas.

Además, esos textos deben responder a realidades diferentes para que el estudiante compare y compruebe la influencia que tiene el contexto institucional en el lenguaje de un documento.

BIBLIOGRAFÍA

- Bolaños, B. (1996). Comunicación escrita. Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica
- Corona, G. (1998). La función secretarial en la elaboración de actas. Editorial Fundación UNA, Heredia, Costa Rica.
- Ley General de Administración Pública. (1996). Investigaciones Jurídicas; San José, Costa Rica.
- Müller, M.V. (1988). Comunicación Eficaz. Editorial Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Murillo, J. Nuevos paradigmas de la educación lingüística: El maestro del siglo XXI. Káñina. XXVI, 1. 2002.
- Murillo, M; Espinoza, F; Camacho, L. (2005). Elaboración de tipos documentales de uso frecuente. Editorial Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Rojas, M. (1991). El registro escrito: Un enfoque para su enseñanza. Revista Educación 15 (1):49-54
- Sánchez, C. (2004) Historiografía de la enseñanza de la redacción en Costa Rica: Los libros de texto. Revista de Filología y Lingüística XXX (1): 219-246
- Vargas, M.E. (1996). Manual de redacción y presentación de actas. Editorial Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS EN LA EDUCACION COMERCIAL

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro

La Educación Comercial se enfoca a la formación de docentes en ésta área. Docentes que laboran en Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación, Colegios Universitarios, Escuelas Comerciales y Universidades Privadas, que están a cargo de la formación del estudiantado del secretariado a nivel nacional. Como docentes asumen la responsabilidad de la planeación, ejecución y evaluación del proceso de enseñanza y aprendizaje en su contexto educativo.

Este ensayo tiene como objetivo presentar una propuesta que resalta la importancia de una adecuada selección de estrategias didácticas que permita potenciar el aprendizaje en la población estudiantil del área de la Educación Comercial. No pretende ser exhaustivo sino brindar lineamientos generales que permitan al personal docente tomar sus propias iniciativas para adecuar las estrategias al proceso educativo dentro del aula. Sigue una perspectiva desde la función del docente como facilitador en el desarrollo de las actividades que se realizan para garantizar el aprendizaje de los estudiantes. Por eso, alude a la necesidad de cumplir con ese papel.

En este marco, se analizan algunos aspectos centrales sobre la selección de las estrategias enfocadas hacia el desarrollo cognitivo de estudiantado. Se menciona primeramente, el papel del docente inmerso en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En segunda instancia, se menciona el concepto de aprendizaje activo; posteriormente, cómo seleccionar la estrategia y técnica acorde con las habilidades por desarrollar.

El proceso de enseñanza y aprendizaje es dinámico y sistemático. Dinámico en su desarrollo pues intervienen diferentes actores, discentes y docentes, personas con características particulares que varían de un grupo a otro y que se relacionan en diversas situaciones académicas. Se conceptualiza aquí sistema como lo define el diccionario de la Enciclopedia Encarta, “conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”. En nuestro caso, al conjunto de técnicas didácticas que se planifican para establecer una estrategia didáctica para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje que se desarrolla en el aula. Entonces, ¿qué importancia tiene la adecuada selección de esas estrategias?

La selección adecuada de estrategias didácticas es transcendental en la labor docente. Esto conlleva a un conocimiento de diversas técnicas y recursos didácticos que faciliten la escogencia de la estrategia a seguir. Es necesario, a través la diversas técnicas didácticas, permitir al discente generar espacios de construcción de conocimientos y de organización cognitiva. La enseñanza y el aprendizaje deben concebirse como espacios de reflexión de los procesos cognitivos. Debe favorecerse la comunicación y la participación del estudiantado. En otras palabras, para aplicar cualquier estrategia didáctica hay que entender por qué esa estrategia facilita el aprendizaje. Por lo tanto, se hace necesario que el docente conozca en profundidad, el desarrollo integral, las motivaciones y condiciones

socio-culturales del estudiantado, con el fin de favorecer su desarrollo pleno y autónomo.

Giroux (1997) considera que por esto es necesario que los profesores sean intelectuales, que se den cuenta de que enseñar es una forma de mediación entre diferentes personas y diferentes grupos de personas y de que no podemos ser buenos mediadores a menos que seamos conscientes de cuáles son los referentes de mediación en la que estamos implicados. Enseñar esto es algo complejo, mucho más complejo que dominar un cuerpo de conocimiento y poner por obra currículos. (p.30)

La diversidad didáctica ofrece al alumnado múltiples canales de acceso al conocimiento de manera que pueda involucrar al individuo en plenitud: su dimensión afectiva, cognoscitiva y sensorial. Ante esta realidad, ¿cuál es el papel del docente? No puede conformarse con el trillado concepto de centrar el proceso en él como la persona que posee el conocimiento y la autoridad para tomar las decisiones. El docente debe asumir un verdadero liderazgo académico. ¿Cuál sería el papel como líder académico? La propuesta de autora de este ensayo es la siguiente:

- Un profesor que toma en cuenta las necesidades, intereses y ambiciones de sus alumnos para la planificación de los diferentes proyectos educativos.
- Se interesa en el alumno como persona y no como uno más de la lista del curso.
- Potencia y aprovecha el liderazgo que posee el estudiantado para organizar y conducir las actividades que se desarrollan en el aula.
- Los alumnos se convierten en colaboradores del proceso, con objetivos compartidos.
- No transmite el conocimiento, sino que genera proyectos que permitan el crecimiento personal del estudiantado.
- Motiva a su estudiantado a ir más allá de lo que se plantea en el curso, romper las barreras de un simple contenido y alcanzar metas más altas por medio de proyectos de investigación.
- Generar espacios para la creatividad.
- Se preocupa por los procesos educativos que garanticen el aprendizaje.
- Tiene una comunicación abierta y transparente que permite expresar inquietudes y aportes para la buena marcha del proceso educativo.

Se ha determinado que el profesor con liderazgo académico se esfuerza por desarrollar el pensamiento de sus alumnos, formarlos valoricamente, impulsar a un estudio permanente, fomentar la adquisición de conocimientos relevantes, desarrollar sus habilidades intelectuales y desarrollar habilidades instrumentales básicas en sus alumnos.

En la relación docente - alumno, es importante que el educador como líder presente las siguientes características: la comprensión, la preocupación por el alumno, y la naturalidad. Características que crean un clima armonioso en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje y produce un efecto positivo del profesor que influirían en el rendimiento de los alumnos.

Uno de los rasgos importantes de todo profesor eficaz, es la tendencia a tomar como responsabilidad personal el aprendizaje de sus alumnos. Los profesores con esta cualidad, al comprobar deficiencias en los aprendizajes de sus ellos no les atribuyen la falta de ellos, sino que a sus métodos inapropiados de enseñanza. Gracias a esta

característica estos profesores son capaces de modificar sus métodos para llegar mejor a sus alumnos y persisten en ayudar a los alumnos que aprenden con mayor dificultad, pretendiendo que vaya más allá del aprendizaje memorístico, al desarrollo de las habilidades de aprendizaje más complejas. Se produce un cambio en el papel del profesor que conlleva a una modificación en el papel del alumno al convertirlo en un sujeto activo que construye su conocimiento y adquiere mayor responsabilidad en todos los elementos del proceso.

Este llevar al estudiantado a convertirse en sujetos partícipes activamente de su propio aprendizaje conlleva a promover un aprendizaje activo. Para los fines de este ensayo, la autora define el aprendizaje activo como la obtención por parte del estudiantado del conocimiento al desarrollar la habilidad de aprender a aprender. Esto implica que pueda explorar, descubrir, construir y reconstruir conocimientos. Cognitivamente se necesita desarrollar habilidades como: anticipar, reflexionar, aplicar lo conocido, hacerse y hacer preguntas, comprender, discutir, argumentar, discernir, confrontar puntos de vista, entre otros. Pero se debe llegar aún más allá, hasta la toma de conciencia por parte de la población estudiantil sobre su modo particular de aprender y propiciar en ellos las posibilidades de aplicar lo aprendido a nuevas situaciones. Vigostki es uno de los que primero describió las dos fases del desarrollo del conocimiento: primero su adquisición inconsciente y automática (cognición), seguida por un incremento gradual en control activo y consciente sobre este conocimiento.

Flores Ochoa (1999) considera que el verdadero aprendizaje es aquel que contribuye al desarrollo de la persona. Por esto, el desarrollo no se puede confundir con la mera acumulación de conocimientos, de datos y experiencias discretos y aislados. Al contrario, el desarrollo del individuo en formación es el proceso esencial y global en función del cual se puede explicar y valorar cada aprendizaje particular. (p. 235)

En la Educación Comercial, el aprendizaje activo debe ir enfocado al desarrollo de habilidades. El personal docente debe tomar en consideración que se está formando un estudiantado que desempeñará a nivel laboral. Esto conlleva al desarrollo de ciertas habilidades más que al cumplimiento de contenidos de un programa. No sólo al desarrollo de habilidades cognitivas, sino también habilidades para resolver situaciones - problema y habilidades de tipo social.

En el siguiente cuadro se hace mención a una posible clasificación, adaptado por la autora a las necesidades de la Educación Comercial, tomado de Melos (2003):

HABILIDADES	CAPACIDADES
<i>Cognitivas de base</i>	Lenguaje y comunicación Pensamiento lógico matemático Capacidades mínimas en el área de informática
<i>Macro cognitivas (resolver situaciones - problemas)</i>	Capacidad de observar Identificar Analizar Relacionar Planificar Ejecutar Evaluar Capacidades de informarse, de aprender y de transferir
Sociales o relacional	Trabajo en equipo Capacidad de dialogar De escuchar De argumentar De negociar De decidir Capacidades personales: autoestima, autoconfianza, conciencia de las propias capacidades y límites

Fuente: Melos (2003) UNESCO

En la tarea de permitir el aprendizaje activo toma especial relevancia la selección de las estrategias didácticas por parte del facilitador del proceso. La adecuada selección de una estrategia o técnica didáctica permite el desarrollo intencional y programado de habilidades, actitudes y valores. El uso de técnicas didácticas activas permite al docente poner en práctica su nuevo rol: el hacer que el alumno profundice en los conocimientos y descubra la relevancia que éstos tienen. Debe proporcionar a los estudiantes oportunidades, tanto de autoaprendizaje como de trabajo colaborativo.

La estrategia didáctica se entenderá en este ensayo como el conjunto de técnicas didácticas ordenadas y articuladas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje de una materia y que permiten alcanzar los objetivos de aprendizaje. Las técnicas se consideran como procedimientos didácticos que se prestan a ayudar a realizar una parte del aprendizaje que se persigue con la estrategia. Las actividades son parte de las técnicas y son acciones específicas que facilitan la ejecución de la técnica. Son flexibles y permiten ajustar la técnica a las características del grupo. Veamos un ejemplo:

1. Técnicas: estudio de casos, proyectos, debates, investigaciones, entre otros.
2. Ejemplos de actividades: búsqueda, análisis y síntesis de información, discusiones en grupo, proponer hipótesis, tareas en equipo, entre otros.

Para establecer la estrategia adecuada se debe tener conocimiento de técnicas didácticas específicas y saber cómo, cuándo y por qué usarlas. El cómo lo proporciona el conocimiento profundo del proceso de la técnica en sí. El cuándo según las necesidades del estudiantado y del desarrollo de habilidades que requiere el tema. El por qué lo da el sentido que tiene la técnica para el aprendizaje del discente.

En relación con el cuándo y el cómo, que es la propuesta de este ensayo, se hace referencia a la necesidad del aprendizaje activo y al desarrollo de las habilidades necesarias según lo requiere el tema predominantemente. Un mismo tema de hecho puede requerir el desarrollo de varios tipos de habilidades pero por la naturaleza del mismo es esencial el desarrollo particular de una habilidad en particular. El siguiente cuadro muestra a manera de ejemplo esas habilidades predominantes en los temas que se plantean. Además, se mencionan algunas de las técnicas didácticas que podrían favorecer el desarrollo de éstas. Veamos a continuación la propuesta:

HABILIDADES	TEMAS	TÉCNICAS
<i>Cognitivas de base</i>	<p>Funciones básicas del procesador de palabras y hoja de cálculo.</p> <p>Equipo de oficina y telecomunicaciones</p> <p>La oración gramatical</p> <p>Lenguaje y comunicación</p> <p>Reglas para clasificar documentos</p> <p>Vicios de dicción</p> <p>Principios de un sistema de escritura abreviada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionarios ➤ Resúmenes ➤ Esquemas ➤ Pareos ➤ Asocie ➤ Bingo ➤ Juego de cartas ➤ Crucigramas ➤ Cadena de palabras ➤ Juegos didácticos ➤ Mapas mentales ➤ Analogías
<i>Macro cognitivas (resolver situaciones - problemas)</i>	<p>Organización de eventos</p> <p>Redacción de documentos</p> <p>Técnicas de presentación de documentos de oficina.</p> <p>Ordenamiento de documentos</p> <p>Conservación y eliminación de documentos</p> <p>Contabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ensayos ➤ Informes ➤ Portafolio ➤ Método socrático ➤ Resolución de conflictos ➤ Reflexión colectiva ➤ Proyectos de investigación ➤ Análisis de casos ➤ Trabajo cooperativo ➤ Trabajo colaborativo ➤ Trabajo por proyectos

<i>Sociales o relacional</i>	Atención de clientes Relaciones humanas y públicas Organización de eventos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Debate ➤ Dramatización ➤ Juego de rol ➤ Demostraciones ➤ Servir como modelo ➤ Parejas de prácticas y ensayo ➤ Grupo de consulta ➤ Observación ➤ Juicio con jurado ➤ Feedback activos
-------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

A continuación se analizan como ejemplos, algunas técnicas y las habilidades que desarrollan:

- 1- El estudio de casos tiene como objetivo acercar una realidad concreta a un ambiente académico por medio de un caso real o diseñado. Desarrolla la habilidad para análisis y síntesis permitiendo que el contenido del curso sea más significativo para el alumnado, los cuales tienen que ser más activos, además deben investigar, discutir, proponer y comprobar sus hipótesis en forma científica entre otras actividades.
- 2- La técnica de solución de problemas favorecen a los estudiantes pues deben trabajar en grupos pequeños, sintetizar y construir el conocimiento para resolver los problemas que por lo general han sido tomados de la realidad. Favorece el desarrollo de habilidades para el análisis y síntesis de información, permite también el desarrollo de actitudes positivas ante problemas y habilidades cognitivas y de socialización.
- 3- La ejecución de proyectos permiten al estudiantado acercarse a una realidad concreta y a un ambiente académico. Estimula el desarrollo de habilidades para resolver situaciones reales motivando a aprender; los alumnos se vuelven activos, investigan, discuten, proponen y comprueban sus hipótesis practicando sus habilidades en una situación real.
- 4- Las técnicas que favorezcan el trabajo colaborativo, son aquellas van más allá de un trabajo en grupos, en su sentido básico, se refiere a la actividad de pequeños grupos desarrollada en el salón de clase. Aunque es más que el simple trabajo en equipo por parte de los estudiantes, la idea que lo sustenta es que los alumnos forman "pequeños equipos" después de haber recibido instrucciones del profesor. Dentro de cada equipo los estudiantes intercambian información y trabajan en una tarea hasta que todos sus miembros la han entendido y terminado, aprendiendo a través de la colaboración. La clase se convierte en un foro abierto al diálogo entre estudiantes-estudiantes y estudiantes-profesores, los estudiantes tienen un rol activo, dentro de su equipo, aprenden a recibir ayuda de sus compañeros de clase y también a ayudarse

mutuamente enriqueciendo sus procesos cognitivos con las ideas diversas de sus compañeros de equipo. Favorece las habilidades sociales.

El siguiente ejemplo, de elaboración propia, se presenta con el objetivo de valorar la importancia de una estrategia didáctica:

Tema General	Objetivo específico	Técnicas a desarrollar	Estrategia a seguir
Sistema de escritura rápida	Transcribir dictados taquigráficos de cartas directamente en el procesador de textos	Por lo general en este tipo de objetivo se plantea actividades dictado y de una vez la transcripción. Al hacerlo de esa manera se deja de lado el desarrollo de habilidades como la habilidad de escucha, capacidad de retención y de lenguaje	Al articular las actividades se toma en consideración diversas habilidades que conlleva las técnicas en sí. Una posible estrategia sería la siguiente: 1. Técnica de dictado de frases de diversas extensiones, en lenguaje español para favorecer la retentiva. 2. Técnica de oraciones incompletas, para deducir palabras por el contexto. 3. Transcripción de oraciones taquigráficas cortas, de signos impresos. 4. Dictado de cartas cortas para transcripción de signos propios.

Aunado a las técnicas didácticas y a las actividades que se desarrollan en el aula, se encuentran los recursos didácticos que auxilian la labor de enseñanza y facilitan la comprensión de conceptos durante el proceso de enseñanza y aprendizaje. Algunas ventajas del uso de recursos didácticos son:

1. Permiten presentar los temas o conceptos de un tema de una manera objetiva, clara y accesible.
2. Proporcionan al alumnado medios variados de aprendizaje
3. Estimulan el interés y la motivación del grupo.
4. Acerca a la realidad y le da significado a lo aprendido.
5. Permiten facilitar la comunicación. Complementan las técnicas didácticas.

Un error que se ha cometido con respecto a los recursos didácticos es creer que con el ingreso de la tecnología el uso del multimedia se convierte en el medio por

excelencia como apoyo al desarrollo de labor dentro del aula. Los recursos son auxiliares, son medios no el fin en sí mismos, deben estar orientado a una técnica y organizados en función de ella. La inclusión de los recursos exige del docente claridad sobre la función de éstos. Algunas funciones de los recursos didácticos son:

- **Función innovadora.** Cada nuevo tipo de recurso didáctico debe plantear una nueva forma de interacción.
- **Función motivadora.** Se trata de acercar el aprendizaje a los intereses del estudiantado.
- **Función facilitadora de la acción didáctica.** Como mencionó anteriormente, los recursos facilitan la organización de las experiencias de aprendizaje, actuando como guías, no sólo porque no ponen en contacto con los contenidos, sino también en cuanto que requieren la realización de un trabajo con el propio recurso.
- **Función formativa.** Los distintos recursos didácticos permiten o provocan la aparición y expresión de emociones, informaciones y valores que transmiten diversas modalidades de relación, cooperación o comunicación.

El objetivo de los recursos didácticos es facilitar el aprendizaje lo más posible. Con esta finalidad, en los procesos que surgen en el aula se han utilizado durante años distintos medios auxiliares como mapas, diagramas, películas, transparencias, pizarrones, entre otros.

A manera de conclusión, debemos considerar que en el proceso de enseñanza y aprendizaje es necesario mantener un constante espacio de reflexión académica que valore la importancia de establecer una estrategia didáctica que ordene y conduzca el proceso en un momento dado. La selección de técnicas didácticas debe ir más allá de una selección indiscriminada de éstas, sino que tiene que llevar una articulación que en su conjunto favorezca que el aprendizaje activo se desarrolle en la población estudiantil. Entonces, toma especial importancia la adecuada estrategia didáctica establecida en el proceso que permita el desarrollo de las habilidades que se requieren.

En ocasiones, se comete el error de escoger una técnica didáctica porque parece interesante pero sin medir las ventajas o desventajas de ésta a favor del desarrollo de habilidades. La selección, técnicas didácticas debe darse en un verdadero análisis de las habilidades que favorecerán y vincularse estratégicamente para alcanzar las metas establecidas. Por eso, se debe involucrar diversas experiencias de aprendizaje.

Por lo tanto, es primordial que ante un tema, el cuerpo docente se cuestione qué habilidades debe desarrollar el estudiante para alcanzar las diversas metas que se plantean. De este modo, podrá establecer la estrategia a seguir y buscar las técnicas didácticas que favorezca mejor al logro de ésta. La estrategia implica la selección adecuada de técnicas didácticas acorde con el tipo de habilidad que debe desarrollar, la ordenación y articulación de éstas y por último, la evaluación de los resultados

alcanzados en el desarrollo de la estrategia. Por eso, el profesorado debe analizar los temas y determinar las habilidades que se requieren desarrollar, conocer un amplio número de técnicas didácticas, planificar la selección y el control para establecer la estrategia adecuada.

Además, parte de la estrategia didáctica a seguir es involucrar adecuadamente los recursos didácticos que mejor favorezcan el desarrollo de las diversas técnicas didácticas en el proceso de enseñanza y aprendizaje que le permita al estudiantado alcanzar un aprendizaje significativo.

REFERENCIAS

- Aebli, H. (1998). 12 formas básicas para enseñar. Una didáctica basada en la psicología. Madrid, España: Ediciones Morata, S.A.
- Bautista V.,J. y otros. (2002) *Técnicas para dinamizar la enseñanza y el aprendizaje*. San José, Costa Rica: Ediciones PROMESA.
- Beltrán Llera, J. (1998). *Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje*. Editorial Síntesis Psicológica.
- Constantino, G.D. (1995). *Didáctica Cognitiva*. Buenos Aires: CIAFIC ediciones.
- Díaz Barriga, F. (2002) *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México: Mc Graw.Hill.
- Flores Ochoa, R. (1999) *Hacia una pedagogía del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Mc.Graw-Hill.
- Gallego B.,R. (1999) *Saber pedagógico*. Santa Fe, Bogotá: Editorial Magisterio.
- Giroux, H. (1997). *Cruzando límites*. Barcelona: Paidós.
- Melos Hurtado, P. (2003) *¿Cómo articular competencias básicas y técnicas en la capacitación de jóvenes?* UNESCO
- Narvaja, P. (24 al 27 de noviembre de 1998) *Primeras Jornadas Electrónicas sobre Educación a Distancia*. Ministerio de Cultura y Educación Buenos Aires.
- Valera A., O. (1999) *Orientaciones pedagógicas contemporáneas*. Bogotá, Colombia: Editorial Magisterio.
- Weinstein, C.E. & Mayer, R.E. (1986). *The teaching of learning strategies*. Handbook of research in teaching, 3rd. Edition, 315-327

REFLEXIONES FINALES

La educación es un factor indispensable para que la humanidad pueda conseguir los ideales de paz, libertad y justicia social.

Jacques Delors

Para finalizar, el último día del Congreso se realizó una plenaria donde los participantes se dividieron en seis grupos de acuerdo a los talleres en donde participaron donde reflexionaron sobre cada uno de los temas dando como resultado lo siguiente:

El aprendizaje por proyectos utilizando las TIC

El aprendizaje por proyectos permite la integración de todas las áreas: teórica, metodológica, técnica y social.

A partir del aprendizaje por proyectos utilizando las TIC se estimula el proceso de investigación y se fortalecen los procesos educativos.

- Didáctica y recursos para la enseñanza de la Educación Comercial.
- Estrategias en presentaciones electrónicas.
- Alumno-docente participan en un proceso constructivista.
- Se adquieren competencias individuales, sociales, técnicas.
- Proceso permanente de valoración, de retroalimentación y de producción.

Es posible la retroalimentación aplicando las TIC en cualquier subárea, ya que el secretariado abarca todos los campos del área comercial. Además, permiten construir conocimiento para el logro de competitividad, así como retroalimentación para mejorar.

Limitantes

- Falta de disponibilidad de recursos tecnológicos en algunas regiones del país.
- Falta de acceso a Internet (Brecha digital)
- Resistencia al cambio

Soluciones propuestas

- Búsqueda de recursos mediante convenios de cooperación con otras instituciones (Instituto Nacional de Aprendizaje, Universidad Estatal a Distancia, Proyectos en comunidades, Ley 7372 para colegios técnicos y otros).
- Integración de materias curriculares (equipos interdisciplinarios).
- Plantear proyectos.
- Solicitar asesoramiento.

Aspectos medulares de la evaluación

1. Utilidad de la evaluación

- Mayor interpretación en la aplicación de conceptos, diferenciar evaluación de medición. Se refrescaron esos conceptos, así como la necesidad de evaluar en el proceso y al final mediante una metodología evaluativa paralela con la entrega de la docencia.
- Priorización de los objetivos como base de cualquier estrategia de evaluación.
- Reconocimiento de la importancia de la evaluación para la toma de decisiones.
- Motivación para realizar cambios.
- Importancia de la persona, el contexto y los valores para evaluar diferenciadamente.
- Evaluación tradicional versus alternativa, dinámica y auténtica.
- Creatividad y disposición del educador para realizar proceso en el aula.
- Evaluar a la persona con sus aspectos individuales.

Principales dificultades

- En ocasiones la evaluación se hace para perjudicar.
 - El factor tiempo limita la evaluación del aprendizaje y los estudiantes con adecuación se ven perjudicados.
- Se hace uso de un solo instrumento.
 - La reglamentación del Ministerio de Educación Pública estipula los rubros a evaluar y no da ninguna libertad para ser más participativa, el reglamento “encasilla”.
- La evaluación escrita no refleja el grado de conocimiento del estudiante.
- El comité de evaluación.
 - Hay desfase en la normativa y el entorno, existe descontextualización en los contenidos evaluados.
- Las autoridades responden a otras pautas.
- Los grupos son muy numerosos.
 - Evaluación sumativa o tradicional. Es importante evaluar la cualidad del estudiante, que no se limite la apreciación cualitativa.

Soluciones posibles

- Romper paradigma tradicional.

- Evaluación más flexible.
- Cambio en mentalidad de autoridades, los aspectos escritos exigen ajustarse a ciertos lineamiento, pero lo más importante es la disposición.
- Ser generadores de cambio, a través de la acción, mediante un enfoque humanista para que el estudiante pueda crecer en conocimiento.
- Disposición para superar los inconvenientes, actitud positiva para lograr una mejora y buscar la excelencia profesional.
- Dejar un poco lo sumativo y ser más accesible. Ver las posibilidades reales, dejar de lado la palabra imposible.
- Ser generador

Estrategias metodológicas en la enseñanza del inglés

Hay varias personas encargadas de enseñar; sin embargo, muchas no tienen experiencia ni formación o con muy poca formación académica.

El mundo globalizado requiere competencias en lengua extranjera es básica para lograr competitividad, debido a que la formación de los profesores es limitada es importante sacar provecho de las estrategias de enseñanza para el logro del desarrollo de habilidades de lectura, escritura y pronunciación de esta lengua.

Dentro de las estrategias de aprendizaje para desarrollar competencias lingüísticas se proponen son:

- Elaborar material didáctico significativo como juegos y estrategias dinámicas para que haya interacción o intercambios comunicativos, actualizado y contextualizado.
- Desarrollar material significativo y actual relacionado con las áreas de estudio

Principales dificultades

- Factor tiempo, se requiere más tiempo del contemplado en los programas de curso.
- Acondicionar laboratorios con programas específicos.
- Proveer al docente de material didáctico como folletos, guías de trabajo.
- Utilizar los servicios profesionales en el área de inglés académico, sin orientación en el área secretarial. Existe un divorcio entre el área de inglés y el área técnica secretarial.

Posibles soluciones

- Que las autoridades correspondientes del Ministerio de Educación Pública realicen un estudio “situacional-real”, con el objetivo de mejorar la enseñanza del inglés en el área de secretariado.
- Brindar asesoría a los docentes, aprovechando los convenios que existen entre la UNA y el MEP.
- Que el Ministerio de Educación Pública aproveche convenios con otras instituciones educativas para capacitar al profesorado.

UTILIDADES EN LAS PRESENTACIONES ELECTRÓNICAS

- Incentivar a los estudiantes a ser creativos, para ellos el docente debe ser abierto y eliminar “miedos mentales”.
- Integración de conocimiento y contextualizar los contenidos de aprendizaje.
- Descubrir habilidades mediante la interacción.
- Fomentar el constructivismo y aprender haciendo.
- Aprovechamiento de los recursos.
- Romper las barreras mentales, búsqueda de autonomía del docente.
- Necesidades de capacitación y/o actualización.
- Permitir que el estudiante se desarrolle de forma integral.
- Aprovechamiento del recurso externo.
- El docente debe ser esa semilla que aporta con amor y disciplina.

Limitaciones o dificultades

- Resistencia al cambio
- Falta de capacitación.
- Falta de recursos.
- Eliminar mitos en las instituciones sobre el uso de laboratorio y otros recursos electrónicos.
- Condiciones externas: jefaturas, compañeros, programas educativos limitados, lugares remotos.

Didáctica para la enseñanza de la redacción de actas

La utilidad de la didáctica para la redacción de actas es muy importante, ya que requiere un lenguaje específico, normado por una legislación interna (formato) y externa (Ley de Administración Pública). Además tienen una estructura y redacción específica.

Las actas se clasifican por su objetivo y por su contenido, por su objetivo en actas de asamblea o de consejo; y por su contenido en literales, resumen o mixtas.

Limitaciones

- Falta bibliografía actualizada
- Falta de tiempo en las clases de esta temática
- Acceso a datos o consulta de actas en organizaciones
- Empirismo

Posibles soluciones

- Más prácticas vivenciales
- Apertura antes colegiados, que permitan al estudiante realizar prácticas, así como apertura de las organizaciones en brindar información relativa a actas.
- Incluir en el currículo formación especializada.
- Mayor divulgación en textos nuevos sobre el tema

- Los entes rectores en educación, Universidad Nacional y Ministerio de Educación Pública deben determinar normas en cuanto a formato.

Estrategias y recursos didácticos en la educación comercial

Utilidad

- Sensibilizar y motivar al estudiante.
- Socialización
- Aprendizaje significativo
- Creatividad e innovación
- Desarrollo para seguir instrucciones
- Dinamismo de las estrategias y recursos didácticos
- Análisis del docente en el aula (desempeño)
- Disposición del docente
- Proceso (iniciar investigando y concluye con exposición) completo e integral

Dificultades

- Resistencia al cambio
- Programas desactualizados y descontextualizados
- Acceso restringido a las entidades públicas y privadas.
- Falta de recursos
- Grupos heterogéneos
- Cantidad de estudiantes por grupo
- Infraestructura y recursos
- Falta de disciplina en los equipos de trabajo (estudiantes)
- Mal manejo de la técnica
- Falta de actualización del profesor
- Entorno social

Posibles Soluciones

- Apertura al cambio a través de:
- Motivación-sensibilización
- Aprendizaje significativo, entre otros.
- Pronunciarse por un cambio de programas de acuerdo con las necesidades del mercado laboral.
- Permisos
- Actividades para recaudar fondos.
- Realizar diagnóstico
- Cumplimiento de la normativa (número de estudiantes por grupo MEP)
- Cambio de mentalidad y estrategias
- Motivación y aclarar los objetivos
- Capacitación permanente en la UNA (docentes)
- Realizar diagnóstico entorno social y geográfico